

## **I. СЪСТОЯНИЕ, РАЗВИТИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ НА ПАЗАРА НА ЕЛЕКТРОННИ**

<b>СЪОБЩЕНИЯ</b> .....	3
1. Обем и структура на пазара на електронни съобщения в България.....	3
1.1. Обем на пазара.....	3
1.2. Структура на пазара.....	4
2. Гласови телефонни услуги.....	8
2.1. Фиксирани телефонни услуги.....	10
2.2. Мобилна телефонна услуга.....	16
3. Услуги по предоставяне на линии под наем.....	22
4. Пренос на данни и достъп до интернет.....	26
5. Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми.....	33
5.1. Разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно.....	35
5.2. Пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми и IPTV на едро.....	40
5.3. Наземно радиоразпръскване на радиопрограми – УКВ радиоразпръскване.....	42
6. Пакетни услуги.....	43
7. Перспективи за развитие на българския пазар на електронни съобщения.....	48
8. Предоставяне на универсална услуга.....	49
8.1. Степен на задоволеност от предоставянето на универсалната услуга.....	49
8.2. Анализ на предоставянето на универсалната услуга.....	50
8.3. Качество при предоставяне на универсална услуга.....	54
8.4. Компенсиране на нетни разходи от предоставяне на универсална услуга.....	55
8.5. Жалби и удовлетворяване на жалбите.....	55
8.6. Перспективи за развитие на универсалната услуга.....	56

# I. СЪСТОЯНИЕ, РАЗВИТИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ НА ПАЗАРА НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ

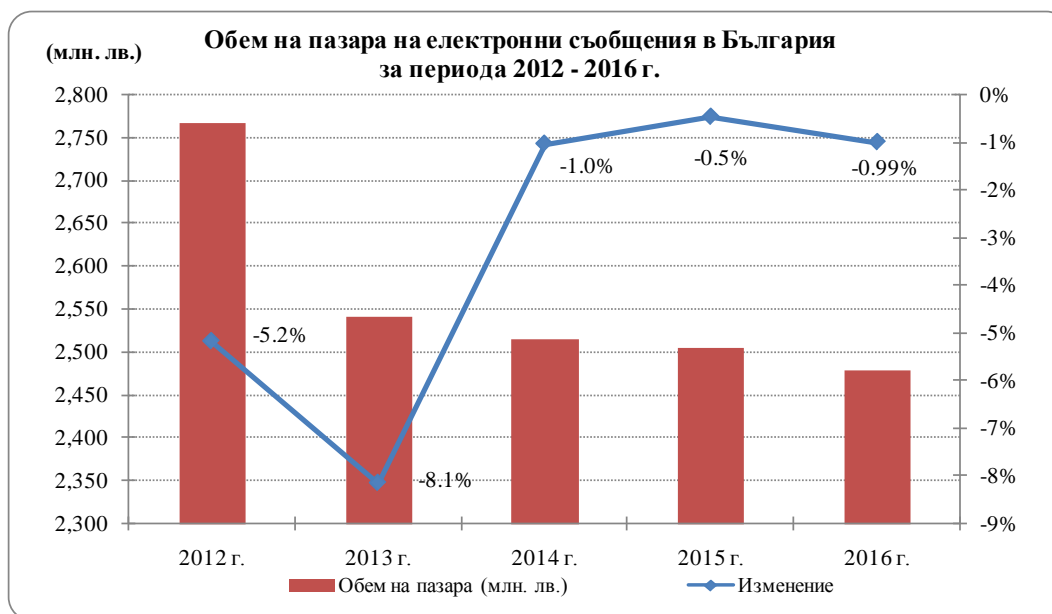
## 1. Обем и структура на пазара на електронни съобщения в България

### 1.1. Обем на пазара

По данни от регистъра на КРС, към 31.12.2016 г. 1134 предприятия са регистрирали намерение да осъществяват дейност по предоставяне на обществени електронни съобщения. В изпълнение на чл. 5 от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения е постъпила информация от общо 1040<sup>1</sup> (91,6%) предприятия.

През 2016 г. дейност са осъществявали 856 предприятия, като в този брой са включени и 21 предприятия, които към 31.12.2016 г. са преустановили дейност по предоставяне на обществени електронни съобщения и са заличени от регистъра на КРС. В сравнение с предходния отчетен период, през 2016 г. се наблюдава спад, както в броя на предприятията, вписани в регистъра на КРС за предоставяне на обществени електронни съобщения (с 2,4%), така и в броя на предприятията, реално осъществявали дейност през годината (намаление с 4,04%). Това се отразява върху общия обем на пазара, който през 2016 г. възлиза на 2,480 млрд. лв.<sup>2</sup>, като намалява с 0,99% спрямо 2015 г.

На фигура 1 е представено изменението на обема на пазара на електронни съобщения в страната за периода 2012 – 2016 г.



*Забележка:* За 2015 г. данните са актуализирани.

*Източник:* Данни, подадени в КРС

Фиг. 1

<sup>1</sup> Данните са въз основа на постъпилата в КРС към 12.05.2017 г. информация.

<sup>2</sup> Включително приходите от предприятията, преустановили дейност през 2016 г.

Спадът в общия обем на пазара на обществени електронни съобщения се отразява и върху дела му в общия обем на БВП<sup>3</sup> на България, като се отчита намаление с 0,2 процентни пункта (2,7% за 2016 г. при 2,9%, за 2015 г.).

## 1.2. Структура на пазара

Информация за приходите от предоставяне на обществени електронни съобщения в България е представена по сегменти, определени според вида на предоставяните услуги за периода 2014 – 2016 г., в таблица 1.

**Таблица 1**

### Структура на пазара на обществени електронни съобщения в България по вид на предоставяните услуги за периода 2014 – 2016 г.

Услуги, чрез които се осъществяват обществени електронни съобщения	Година		
	2014 г.	2015 г. <sup>1</sup>	2016 г.
	(млн. лв.)		
<b>1. Гласови телефонни услуги</b>	1 373,179	1 131,441	886,146
1.1. Фиксирана гласова услуга чрез географски номера от ННП, услугата "избор на оператор" и обществени телефони	203,340	174,305	155,866
1.2. Мобилна гласова услуга чрез номера от ННП	1 157,208	942,830	718,521
1.3. Други гласови услуги <sup>2</sup>	12,631	14,305	11,759
<b>2. Услуги по предоставяне на линии под наем</b>	34,830	31,896	26,597
<b>3. Услуги за пренос на данни и/или достъп до интернет</b>	369,048	403,357	472,308
<b>4. Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми</b>	259,575	244,415	254,535
<b>5. Пакетни услуги</b>	424,703	643,483	784,505
<b>6. Други услуги<sup>3</sup></b>	54,971	50,121	55,756
<b>ОБЩО</b>	<b>2 516,307</b>	<b>2 504,713</b>	<b>2 479,847</b>

<sup>1</sup> Данните за 2015 г. са актуализирани

<sup>2</sup> Включват се приходите от предоставянето на VoIP (гласова IP услуга, при която не се използват номера (географски или негеографски) от ННП, услугата е без гарантирано качество и е необходимо потребителят да използва/разполага с достъп до интернет през съответно устройство - компютър/телефон)

<sup>3</sup> Сегментът включва приходите от предоставяне на канална мрежа, услуги за достъп до спътникови системи, съвместно ползване, включително предоставяне на кули, мачти; тъмно влакно; съвместно разполагане (колокиране), извън случаите на взаимно свързване и други.

**Източник:** Данни, подадени в КРС

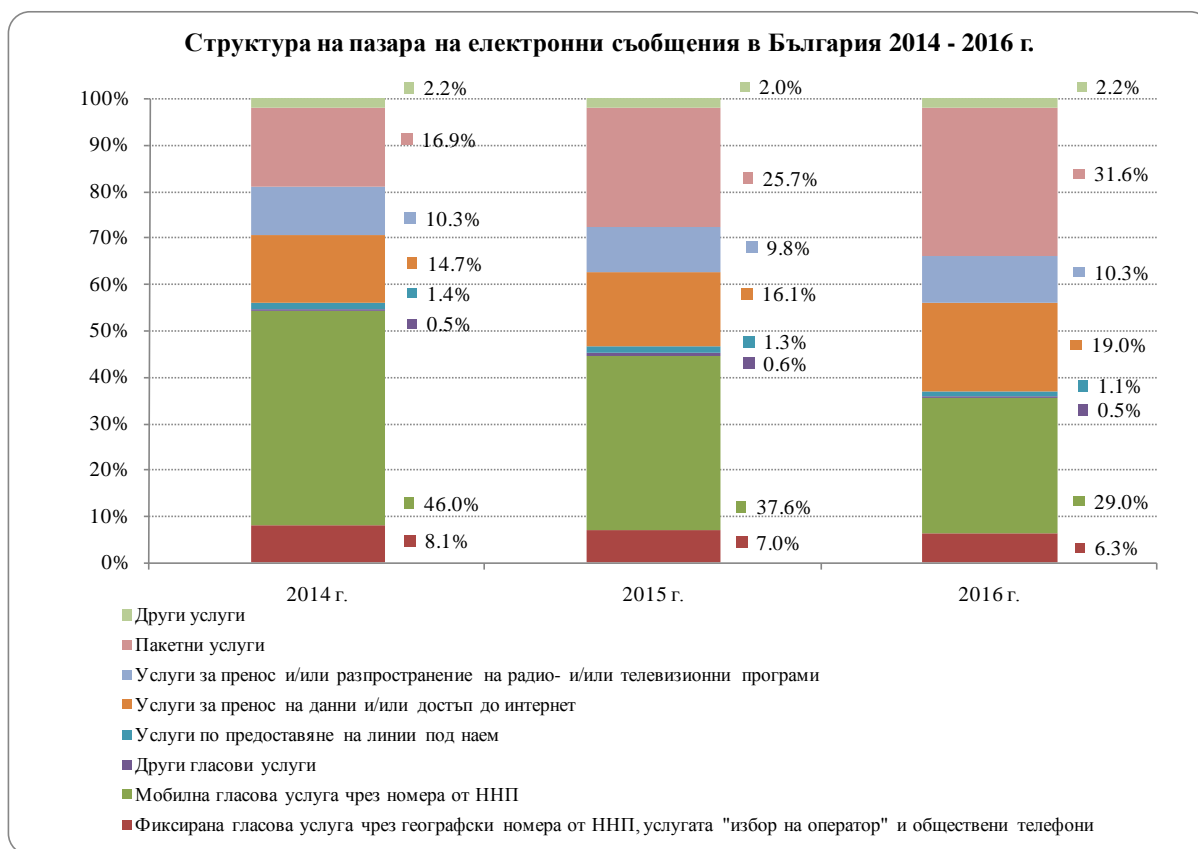
Общият обем на пазара на електронни съобщения<sup>4</sup> в България и през 2016 г. се определя основно от приходите от гласовите услуги, пакетните услуги и услугите за пренос на данни и/или достъп до интернет.

<sup>3</sup> Изчислен по текущи цени. Източник: НСИ: <http://www.nsi.bg/bg/content/2206/%D0%B1%D0%B2%D0%BF-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD-%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4-%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%BE-%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%BE>

<sup>4</sup> формиран от приходите от услуги, предоставяни самостоятелно и от приходите от пакетни услуги (инсталационни такси и месечен абонамент)

Делът на гласовите телефонни услуги (фиксирана, мобилна и други гласови услуги) в общия обем на пазара на обществени електронни съобщения през 2016 г. отчита намаление с 9,4 процентни пункта спрямо 2015 г. Въпреки това тези услуги са отново с най-висок относителен дял – 35,7%. Делът на приходите от предоставяне на пакетни услуги в общия обем на пазара догонва този на гласовите телефонни услуги, като нараства с 5,9 процентни пункта спрямо 2015 г. и достига 31,6%. На трето място са услугите за пренос на данни и/или достъп до интернет, които заемат 19% от общия обем на пазара. Относителният дял на приходите от този пазарен сегмент в структурата на пазара нараства спрямо 2015 г. с 2,9 процентни пункта.

На фигура 2 е представено изменението на относителните дялове на приходите от електронни съобщителни услуги в структурата на пазара на електронни съобщения за периода 2014 – 2016 г.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 2**

Спрямо предходната година през 2016 г. 4 пазарни сегмента бележат ръст, а именно:

✓ „Пренос на данни и/или достъп до интернет” - 17,1%. Този ръст се дължи преди всичко на услугата „предоставяне на достъп до интернет“, приходите от която са се

увеличили с 19,7% и по-конкретно на ръста на приходите от предоставяне на мобилен интернет;

✓ „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми” през 2016 г. бележи ръст от 4,1%, който е резултат от значителното увеличение на приходите (над 6 пъти) от предоставянето на услугата IPTV на дребно;

✓ „Пакетни услуги” нараства с 21,9%. Това се дължи както на значителното увеличение на приходите от четворен пакет (с над 4 пъти спрямо 2015 г.), така и на увеличението (24,6% спрямо 2015 г.) на приходите от двойни пакетни услуги;

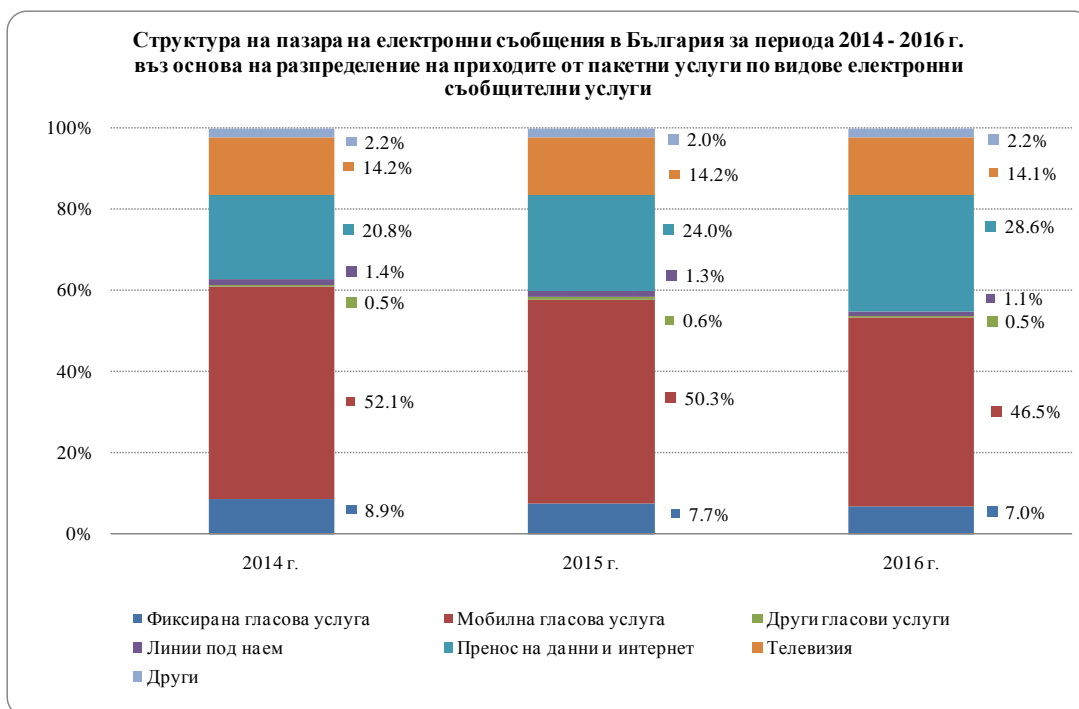
✓ „Други услуги” бележи ръст от 11,2%. Основното увеличение тук е от услугата „предоставяне на достъп до канална мрежа“, приходите от която са нараснали с 21,2% спрямо 2015 г. Приходите от останалите услуги, включени в този сегмент също бележат ръст, съответно 5,6% за приходите от услугата „достъп до спътникови системи” и 3,8% за приходите от други форми на съвместно ползване, включително предоставяне на кули, мачти, тъмно влакно и други.

Сегментите, които през отчетния период отчитат значителен спад в своя обем, са:

✓ „Гласови телефонни услуги” за поредна година бележи спад – 21,7% в абсолютно изражение, като най-значително е намалението при мобилната гласова услуга – 23,8%;

✓ „Услуги по предоставяне на линии под наем” продължава да бележи намаление възлизащо на 16,6% през 2016 г., което се дължи основно на спад на приходите при предоставяне на услугата линии под наем на дребно.

През последните години все повече нараства влиянието на пакетните услуги и техният дял при формирането на общия обем на пазара. В същото време използването на услугите, като самостоятелни, намалява. Предвид този факт, за да може да се покажат по-конкретно реализираните приходи от отделните видове електронни съобщителни услуги, на фигура 3 е представено разпределението на приходите от пакетни услуги по отделни видове електронни съобщителни услуги.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 3**

Данните показват, че при така направеното разпределение, сегментът „Гласови телефонни услуги” (фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга и други гласови услуги) отчита спад общо със 7,6 процентни пункта (за периода 2014 – 2016 г.), въпреки, че заема най-висок дял в общия обем на пазара. На второ място по важност се нарежда сегментът „Пренос на данни и интернет”, дялът на който за показания три годишен период бележи ръст от 7,8 процентни пункта. Основна причина за това увеличение е ръстът в приходите от мобилен достъп до интернет, които в периода 2014-2016 г. са се увеличили повече от 3 пъти. На трето място при това разпределение е сегментът „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и/или телевизионни програми”, приходите от който през 2016 г. заемат 14,1% от общия обем на пазара.

### **Инвестиции**

През 2016 г. 452 предприятия (457 през 2015 г.) са вложили инвестиции в изграждането и поддържането на обществени електронни мрежи в размер на 479 млн. лв. при планирани през 2015 г. 503 млн. лв., което показва, че планираните от предприятията инвестиции за 2016 г. са реализирани на 95%.

През 2016 г. във фиксирани мрежи за предоставяне на електронни съобщителни услуги са вложени инвестиции в размер на 149 млн. лв., като от тях 56 млн. лв. (с 4 млн. лв. повече в сравнение с 2015 г.) са вложени в мрежи за достъп от следващо поколение (NGA). Броят на предприятията, реализирали инвестиции в мрежи от следващо поколение през 2016 г., се е увеличил с 80% (175 предприятия за 2016 г. при 97 предприятия през

2015 г.) спрямо 2015 г. Това оказва влияние върху ръста на дела на инвестициите в NGA мрежи в общия обем инвестиции, който за 2016 г. е 11,7% при 9,9% през 2015 г..

През 2016 г. вложените инвестиции в мобилни мрежи, представляват 47,6% от общите инвестиции на предприятията, като се отчита ръст от 2,6 процентни пункта за едногодишен период. Предвидените от операторите инвестиции в мобилни мрежи за 2017 г. са в размер на 198 млн. лв.

## **2. Гласови телефонни услуги**

През 2016 г. общият обем на реализираните приходи от услугите, включени в сегмента „Гласови телефонни услуги“, възлиза на 886,1 млн. лв., като се отчита спад с 21,7% спрямо предходната година. За поредна година се наблюдава трайна тенденция за спад в обема на приходите от гласови телефонни услуги, предоставяни като самостоятелни услуги извън пакетните услуги.

В обхвата на сегмента „Гласови телефонни услуги“ се включват: фиксирана телефонна услуга чрез географски номера от Националния номерационен план (ННП), достъп до обществена телефонна услуга чрез услугата „избор на оператор“, телефонни услуги чрез обществени телефони, мобилна телефонна услуга чрез номера от ННП (включително кратки текстови съобщения (SMS) и мултимедийни съобщения (MMS)) и други гласови услуги. Приходите в позицията „други гласови услуги“ се формират от предоставянето на VoIP<sup>5</sup>, от предоставяне на гласова услуга чрез търговско представителство, интернет базирани входящи гласови услуги и др.

В таблица 2 е представена обобщена информация за разглеждания сегмент през 2016 г., а именно: броят на предприятията, предоставяли услуги на този пазарен сегмент, броят на техните абонати/постове, ползвали гласови телефонни услуги, както и приходите от предоставените услуги.

---

<sup>5</sup>Гласова IP услуга, при която не се използват номера от ННП, услугата е без гарантирано качество и е необходимо потребителят да използва/разполага с достъп до интернет през съответно устройство - компютър/телефон.

**Таблица 2**

**Брой предприятия, брой абонати/постове и приходи по вид на предоставяните гласови телефонни услуги през 2016 г.**

Наименование на услугата	Брой предприятия, предоставящи услугата към 31.12.2016 г.	Брой абонати/постове към 31.12.2016 г.		Приходи (в млн. лв. без ДДС) <sup>2</sup>
		Общо <sup>1</sup>	в т.ч. абонати на пакетни услуги	
<b>1. Фиксирана гласова телефонна услуга</b>	///	///	///	<b>155,866</b>
1.1. Фиксирана гласова услуга чрез номера от ННП и услугата "избор на оператор"	26	1 435 327*	547 701	155,117
1.2. Телефонна услуга чрез обществени телефони	3	7 593**	///	0,749
<b>2. Мобилна гласова телефонна услуга чрез номера от ННП</b>	4	8 973 869	4 166 966	<b>718,521</b>
<b>3. Други гласови услуги</b>	29	///	///	<b>11,759</b>
<b>Общо</b>		///	///	<b>886,146</b>

<sup>1</sup> Вкл. абонати на пакетни услуги

<sup>2</sup> Без приходи от пакетни услуги

\* Брой постове/линии на абонати на фиксирана гласова телефонна услуга

\*\* Брой обществени телефони/телефонни кабинки

Забележка: Символът /// означава, че информацията не е приложима за посочения показател или представлява търговска тайна, навсякъде в този документ, където той е ползван.

**Източник:** Данни, подадени в КРС

През 2016 г. общият брой на предприятията, декларирали дейност по предоставянето на фиксирана телефонна услуга не се променя в сравнение с 2015 г. и възлиза на 26. Непроменен остава и броят на предприятията, чиито услуги са част от групата „Мобилна телефонна услуга чрез номера от ННП“.

Намаление се отчита в броя на предприятията, които предоставят телефонна услуга чрез обществени телефони/кабинки и други гласови услуги, както следва:

- предприятия, предоставящи телефонна услуга чрез обществени телефони/кабинки са намалели с 2 в сравнение с 2015 г. и са общо 3 на брой, включително „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК);
- предприятия, предоставящи услугите, включени в групата „Други гласови услуги“ са намалели на 29 броя при 34 активни за предходната година.

През 2016 г. се наблюдава намаление на приходите от всички услуги, включени в сегмента „Гласови телефонни услуги“, като най-съществен е спадът в обема на приходите от мобилната телефонна услуга – 23,8%. При приходите от фиксирана телефонна услуга чрез номера от ННП и услугата „избор на оператор“ намалението възлиза на 10,6%.

Фигура 4 представя разпределението на приходите на отделните услуги в обема на сегмента за периода 2014 – 2016 г.





*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 4**

През 2016 г. не се наблюдава промяна в структурата на приходите по видове услуги на пазарния сегмент „Гласови телефонни услуги“. Приходите от мобилна телефонна услуга формират най-голям дял (81,1%) в сегмента, следвани от приходите от фиксирана телефонна услуга чрез географски номера от ННП и услугата „избор на оператор“ (17,5%). За поредна година дялът на приходите от обществени телефони остава непроменен (0,1%), не се променя и дялът на приходите, реализирани от предоставянето на други гласови услуги (1,3%). В резултат, намалението от 2,2 процентни пункта в дела на приходите от мобилна телефонна услуга води до съответното нарастване на дела на приходите от фиксирана телефонна услуга чрез географски номера от ННП и услугата „избор на оператор“.

Данните за „Пакетни услуги“ сочат, че докато намалението на броя на абонатите на самостоятелна мобилна телефонна услуга е за сметка на ръста на абонатите на пакетни услуги, то намалението на броя на фиксирани телефонни постове е както общо, така и по отношение на пакетните услуги.

## **2.1. Фиксирани телефонни услуги**

### *Участници на пазара*

В края на 2016 г. общият брой на предприятията, оторизирани от КРС за предоставяне на достъп до фиксирана телефонна услуга с географски номера и достъп до

обществена телефонна услуга чрез услугата „избор на оператор”, възлиза на 28. С намерения за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез препродажба на фиксирана телефонна услуга чрез вторично предоставени номера са регистрирани 9 предприятия, от тях едно предприятие („Комтех България” ЕООД) е декларирало дейност през годината.

Дейност по предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга на крайни потребители са декларирали 23 предприятия, като две от тях стартират предоставянето на услугата през 2016 г. („Телекабел” АД - чрез предоставен на предприятието индивидуално определен ограничен ресурс – географски номера и „Комтех България” ЕООД - чрез вторично предоставени номера). Също така две от 23-те предприятия, които предоставят достъп до фиксирана телефонна услуга с географски номера през годината, са предоставяли и достъп до обществена телефонна услуга чрез услугата „избор на оператор“ („Голд Телеком България” АД и „Източна Телекомуникационна Компания” АД).

Три от оторизираните предприятия са предоставяли само услуги на едро и са реализирали приходи от услуги на едро (транзит и физическа реализация на взаимно свързване), относими към предоставянето на фиксирана телефонна услуга. В резултат на това броят на активните през 2016 г. предприятия на пазара на фиксирана телефонна услуга възлиза общо на 26.

### ***Развитие на сегмента „фиксирана телефонна услуга”***

През 2016 г. няма промяна в тенденциите на развитие на сегмента „фиксирана телефонна услуга”. Намаленият интерес на потребителите към фиксираните телефонни услуги води до намаляване на потреблението, поради което този пазарен сегмент се характеризира със спад в стойностите на всички основни показатели, както следва:

- Спад в общия брой на фиксираните телефонни постове (вкл. и в броя на абонатите на услугата „избор на оператор”), породен от намаляване на потреблението на услугата;
- Спад в общия обем на приходите от самостоятелно предоставяне на фиксирана телефонна услуга<sup>6</sup>, дължащ се както на намаленото потребление на услугата и на включването на значително количество минути потребление в месечните абонаменти, така и на намаление на приходите от достъп до обществени телефонни услуги чрез услугата „избор на оператор” и достъп до обществени телефонни услуги чрез обществени телефони и телефонни кабинети;
- Спад в обема на изходящия трафик (обем генерирани минути), генериран от потребителите<sup>7</sup> при осъществяването на телефонни повиквания, включително и чрез услугата „избор на оператор”.

### ***Телефонни постове на абонати на фиксирана телефонна услуга***

---

<sup>6</sup>Не са включени приходите от инсталационни такси и месечни абонаменти от пакетни услуги, включващи фиксирана телефонна услуга.

<sup>7</sup>Включва трафика, генериран от абонати на фиксирана телефонна услуга, включително услугата „избор на оператор”, както и трафика от повиквания от обществени телефони.

Информацията, подадена от предприятията относно дейността им по предоставяне на достъп на крайни потребители до фиксирана телефонна услуга през 2016 г., сочи, че за поредна година се отчита спад в броя на фиксираните телефонни постове. За 2016 г. спадът е с 9,6% в сравнение с 2015 г., което е с 0,6 процентни пункта повече в сравнение със спада през 2015 г. спрямо 2014 г. (9,0%). Това се дължи основно на намалението на броя на фиксираните телефонни постове на историческото предприятие с 12,2%. В броя на фиксираните телефонни постове на абонатите на алтернативните предприятия също се отчита спад - с 5,1%, при 2,4% спад през предходната година. Пазарният дял на историческото предприятие, изчислен на база брой фиксирани телефонни постове към края на 2016 г., възлиза на 61,9%, което представлява намаление с 1,8 процентни пункта в сравнение с предходната година. На фигура 5 е представена информация относно изменението на броя на фиксираните телефонни постове и фиксираната телефонна плътност по население за три годишен период.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 5**

В резултат от намалението на общия брой фиксирани телефонни постове, стойността на показателя „фиксирана плътност по население” също намалява през 2016 г. и достига 20,2%<sup>8</sup>.

При услугата „избор на оператор” традиционно се отчита намаление на броя на

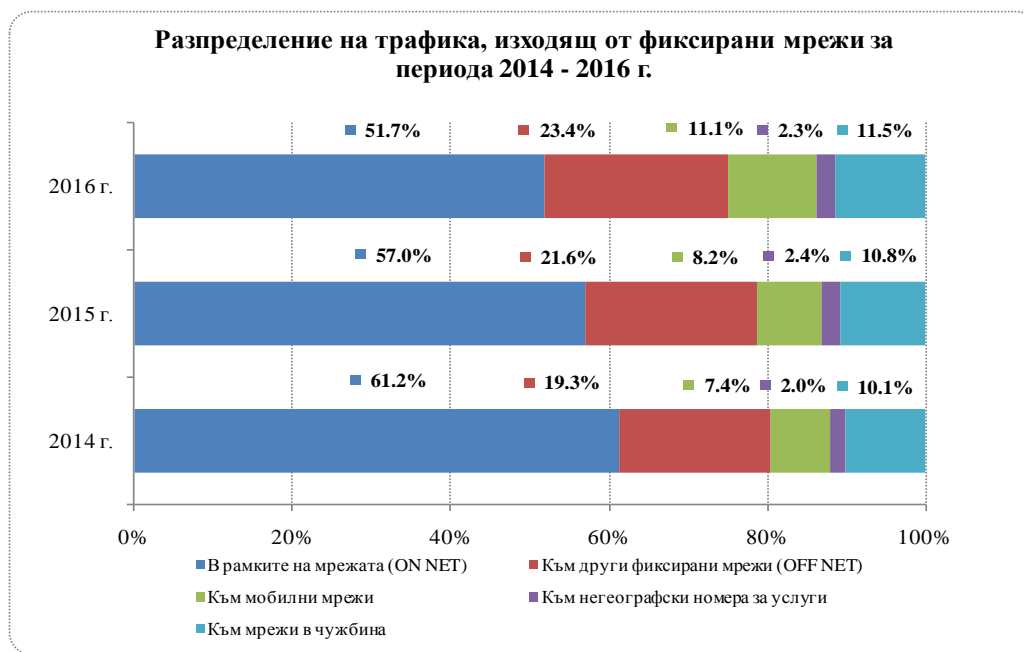
<sup>8</sup> Показателят „фиксирана плътност по население” е изчислен като съотношение между общия брой на активните телефонни постове към 31.12.2016 г. и броя на населението към 31.12.2016 г. по данни на НСИ (Население по области, общини, местоживееене и пол: <http://www.nsi.bg/bg/node/2972>)

абонатите, както и съществен спад в потреблението на услугата. Към 31.12.2016 г. делът на абонатите, ползващи услугата, е символичен и възлиза на 0,001% от общия брой абонати на фиксирана телефонна услуга<sup>9</sup>.

### **Потребление (трафик) на фиксирана телефонна услуга**

Ежегодното намаление на броя на абонатите на фиксирана телефонна услуга очаквано води и до свиване на общото потребление на услугата. През 2016 г. обемът на изходящия трафик (измерен в минути), генериран от потребителите<sup>10</sup> при осъществяването на национални (селищни и междуселищни повиквания, повиквания към мобилни наземни мрежи и към негеографски номера) и международни повиквания, възлиза на 996,4 млн. минути и намалява с 15,9% в сравнение с 2015 г., при намаление от 14,4% в предходния едногодишен период. Потреблението на услугата „избор на оператор“ отбелязва значителен спад, като обемът на трафика, реализиран чрез използването на услугата, бележи спад с 46,0% спрямо този от 2015 г. и неговият дял в общия обем на телефонния трафик, реализиран от абонатите на фиксирана телефонна услуга, представлява едва 0,004%.

През 2016 г. структурата на потреблението, от гледна точка на направленията на повикванията, не се променя съществено в сравнение с предходните години. Фигура 6 представя разпределението на общия обем трафик, генериран от фиксирани мрежи<sup>11</sup>.



**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 6**

<sup>9</sup> За общия брой абонати на фиксирана телефонна услуга/фиксирани телефонни постове виж таблица 2.

<sup>10</sup> Включва трафика, генериран от абонати на фиксирана телефонна услуга, включително услугата „избор на оператор“, както и трафика от повикванията от обществени телефони.

<sup>11</sup> Включен е трафикът, генериран от абонати на фиксирана телефонна услуга с географски номера от ННП, трафикът от абонати на услугата „избор на оператор“ и трафикът от обществени телефони и телефонни кабинки.

Както и през предходните години, основна част от общо реализирания трафик през 2016 г. се формира от трафик в рамките на мрежата (on net). В абсолютна стойност обаче, намалението при този вид трафик спрямо предходната година е най-голямо – с 23,8%. През 2016 г. се отчита ръст на генерирания трафик от фиксирани към мобилни номера – с 14,4%, като 57,5% от общия обем на този трафик е от потребление, включено в абонаментите. По данни от предприятията, предоставящи фиксирани телефонни услуги, през 2016 г. 77,8% от общия трафик (996,4 млн. минути), генериран от абонатите на фиксирана телефонна услуга, са минути, включени в месечните абонаменти. Ежегодното намаление на потреблението на фиксирана телефонна услуга води до свиване на обема на реализираните приходи от услугата, а нарастването на дела на трафика, включен в месечните абонаменти, оказва влияние върху структурата на приходите от фиксирана телефонна услуга.

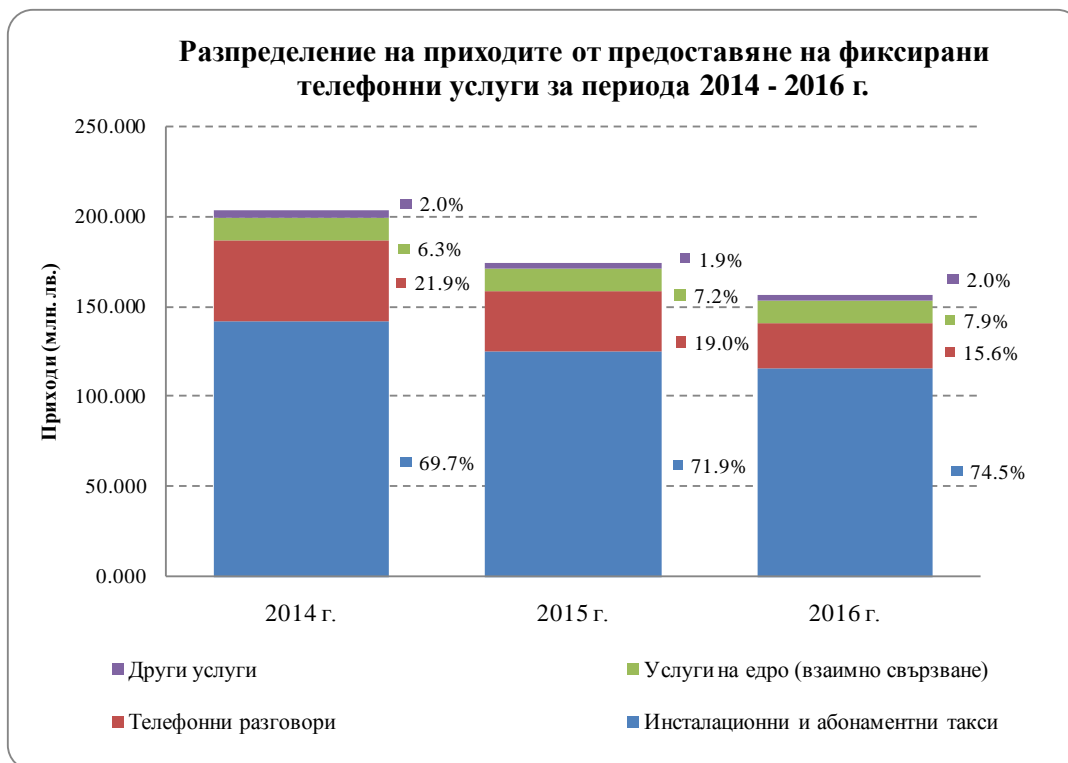
### *Приходи от фиксирана телефонна услуга*

През 2016 г. приходите от самостоятелно предоставяне на фиксирана телефонна услуга<sup>12</sup> възлизат на 155,9 млн.лв., а тенденцията на спад се запазва устойчива за поредна година. Намалението в обема на приходите в сравнение с 2015 г. е с 10,6%, при 14,3% за предходния едногодишен период. През 2016 г. пазарният дял на историческото предприятие, изчислен на база приходи от предоставянето на фиксирана телефонна услуга, възлиза на 87,5%, като отбелязва минимално увеличение от 0,7 процентни пункта спрямо нивото от предходната година (86,8%).

Видно от фигура 7, в периода 2014 – 2016 г. значителен дял, възлизащ на около 70% от приходите от предоставяне на фиксирана телефонна услуга, се формира от приходите от инсталационни и абонаментни такси (приходи от достъп на дребно). Делът на тези приходи нараства ежегодно за сметка на дела на приходите от телефонен трафик за повиквания извън абонамента. През 2016 г. спрямо 2015 г. се отчита нарастване с 2,6 процентни пункта на относителния дял на този вид приходи при 2,2 процентни пункта ръст през 2015 г. спрямо 2014 г.

---

<sup>12</sup> Не са включени приходите от месечни абонаменти и инсталационни такси за фиксирана телефонна услуга, включена в пакет с други електронни съобщителни услуги. Включени са приходите от услугата „избор на оператор” и приходите от повиквания чрез обществени телефони и телефонни кабинни.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 7**

В абсолютна стойност реализираните приходи от достъп до фиксирана телефонна услуга (инсталационни и абонаментни такси) отчитат спад със 7,3%, което сравнено с 26,5% спад на приходите от телефонни повиквания, води до нарастване на дела на приходите от достъп в общата структура на приходите. Намаление е отчетено и в обема на приходите от услуги на едро (включващи услугите по взаимно свързване - генериране, терминиране, транзит и физическа реализация на взаимно свързване), но то е едва с 1,7% в сравнение с предходния период и това води до увеличение на относителния им дял в общата структура на приходите (с 0,7 процентни пункта). Най-голям дял в обема на приходите от взаимно свързване формира услугата терминиране – 48,7%, следвана от услугата транзит с 42,5%. През 2016 г. в сравнение с 2015 г. е отчетен ръст в приходите от услугата терминиране в размер на 21,6%. Принос за ръста на приходите от терминиране имат отпадането на ценовата регулация за терминиране на входящи международни повиквания от страните извън ЕС/ЕИЗ<sup>13</sup>, както и увеличеният обем на терминирания международен трафик, основно от държави от ЕС/ЕИЗ.

### **Обществени телефони**

По данни на предприятията, към края на 2016 г. броят на обществените телефони и телефонните кабинки на територията на страната възлиза на 7593 и отново отчита

<sup>13</sup> Решение на КРС № 356/23.06.2016 г.

значителен спад в сравнение с предходната година (с 12,1%). Обемът на трафика също намалява с 20,6%. Като цяло обемът на трафика, приходите и броят на поддържаните обществени телефони и телефонни кабинки се формират почти изцяло от дейността на БТК, произтичаща от задълженията на предприятието в качеството му на доставчик на универсалната услуга.

## 2.2. Мобилна телефонна услуга

### *Участници на пазара*

През 2016 г. броят на предприятията, които предоставят обществена мобилна телефонна услуга в България е 4 и остава без изменение спрямо предходната година. Участници на този пазарен сегмент са „Мобилтел“ ЕАД (Мобилтел), „Теленор България“ ЕАД (Теленор), БТК и „Макс Телеком“ ООД (Макс Телеком). Мобилтел продължава да има водеща роля при предоставянето на услугата - предприятието притежава най-големия пазарен дял в сегмента, както по брой абонати (39,68%), така и по размер на реализирани приходи през годината (39,41%), следвано от Теленор и БТК с пазарни дялове на база брой абонати съответно 33,44% и 26,86% и на база приходи – 30,82% и 29,74%.

Независимо че през 2016 г. са налице изменения в пазарните дялове и на трите основни участници на пазара на мобилна телефонна услуга - Мобилтел<sup>14</sup>, Теленор<sup>15</sup> и БТК<sup>16</sup> (участието на Макс Телеком в сегмента е символично<sup>17</sup>), те не водят до пренареждане на позициите в сегмента.

### *Развитие на сегмента „мобилна телефонна услуга“*

През 2016 г. силната конкуренция между трите основни мобилни предприятия (Мобилтел, Теленор и БТК) продължава, като сегментът се характеризира със:

- спад в броя на абонатите на мобилна телефонна услуга, в резултат преди всичко на отлив на потребители от използване на услугата чрез предплатени SIM карти;
- спад в размера на приходите от самостоятелно предоставяна мобилна телефонна услуга, поради наличието на все повече абонати, които я използват в пакет с други електронни съобщителни услуги, както и поради трайната тенденция на ръст в обема на изговорените безплатни минути извън рамките на собствената мрежа (off-net);
- ръст на реално изговорените минути от абонати на българските предприятия в чужбина, в резултат на благоприятната за потребителите регулация, предприета през

---

<sup>14</sup> През 2016 г. относителният дял на Мобилтел, изчислен на база брой абонати намалява за едногодишен период с 1,2 процентни пункта, а този, изчислен на база приходи, с 1,4 процентни пункта.

<sup>15</sup> През 2016 г. относителният дял на Теленор, изчислен на база брой абонати намалява за едногодишен период с 0,2 процентни пункта, а този, изчислен на база приходи се увеличава с 2,4 процентни пункта.

<sup>16</sup> През 2016 г. относителният дял на БТК, изчислен на база брой абонати се увеличава за едногодишен период с 1,4 процентни пункта, а този, изчислен на база приходи намалява с 1,0 процентен пункт.

<sup>17</sup> През 2016 г. относителният дял на Макс Телеком, изчислен на база брой абонати намалява за едногодишен период с 0,01 процентен пункт, а този, изчислен на база приходи нараства с 0,04 процентни пункта.

последните години от ЕК по отношение на цените за разговори в роуминг в рамките на ЕС;

- увеличение на приходите от услуги на едро (взаимно свързване) за втора поредна година, произтичащо преди всичко от ръста в обема на терминирания трафик, за който допринасят наложените с Решения на КРС № 135/14.02.2013 г. и № 585/24.11.2016 г. по-ниски цени на едро за терминиране в индивидуални мобилни мрежи и отпадналата ценова регулация за терминиране на трафик с произход на повикването мрежи в държави извън ЕС/ЕИЗ.

### *Абонати на мобилна телефонна услуга*

Към 31.12.2016 г. броят на абонатите на мобилна телефонна услуга (брой уникални SIM карти) възлиза на 8 973 869 и бележи спад с 2,4% в сравнение с 2015 г. (към 31.12.2015 г. броят на абонатите е 9 194 633). Данните, с които КРС разполага, показват че посоченият спад през последната година се дължи преди всичко на отлив от използването на мобилна телефонна услуга чрез предплатени карти (спад с 9,8%) и в незначителна степен на спад в броя на абонатите по договор (с 0,2%). На следващата фигура е представена информация за броя на абонатите на мобилна телефонна услуга и проникването („мобилна телефонна плътност“) на услугата сред населението за периода 2014 – 2016 г.<sup>18</sup>



*Източник:* Данни, подадени в КРС

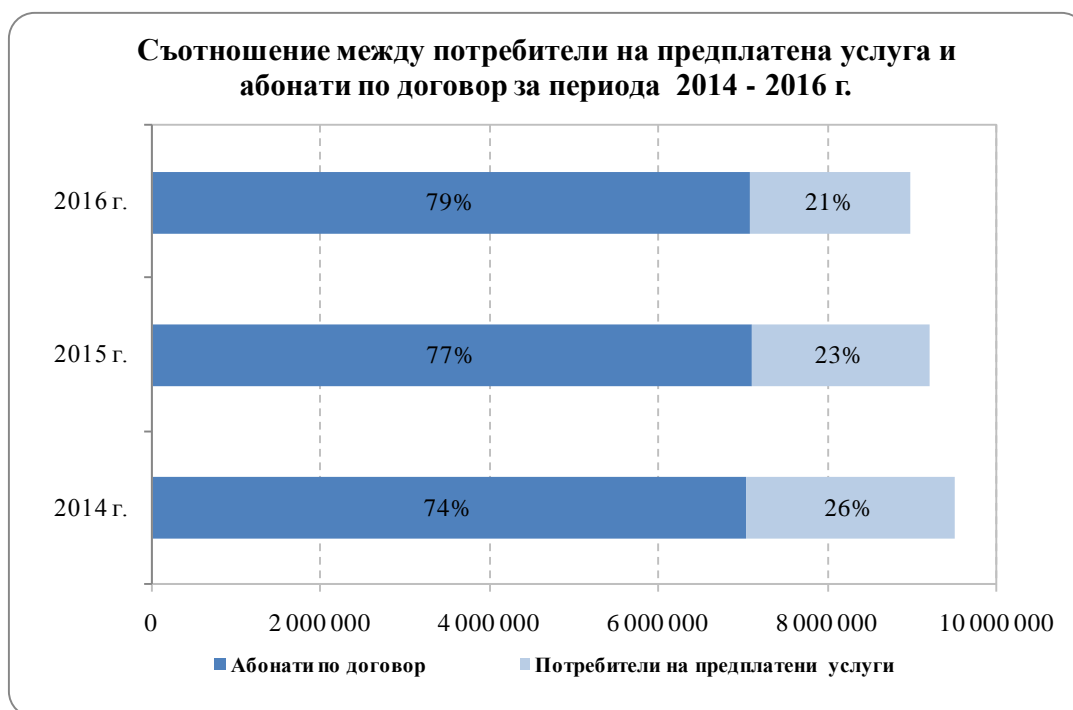
**Фиг. 8**

<sup>18</sup> Показателят „мобилна телефонна плътност“ е изчислен като съотношение между броя на абонатите на мобилна телефонна услуга към 31.12.2016 г. и броя на населението към 31.12.2016 г. по данни на НСИ (Население по области, общини, местоживееене и пол: <http://www.nsi.bg/bg/node/2972>).



През 2016 г. е налице забавяне в тенденцията на спад в броя на абонатите на мобилна телефонна услуга, а данните на фигура 8 сочат, че показателят „мобилна телефонна плътност” намалява с 2,1 процентни пункта за последната година и достига 126,4%.

На следващата фигура 9 са представени данни за съотношението между потребителите на предплатена мобилна телефонна услуга и абонати по договор. Видно е, че дялът на абонатите по договор у нас продължава да нараства за сметка на дела на потребителите на предплатена услуга, който намалява до 21% през 2016 г.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

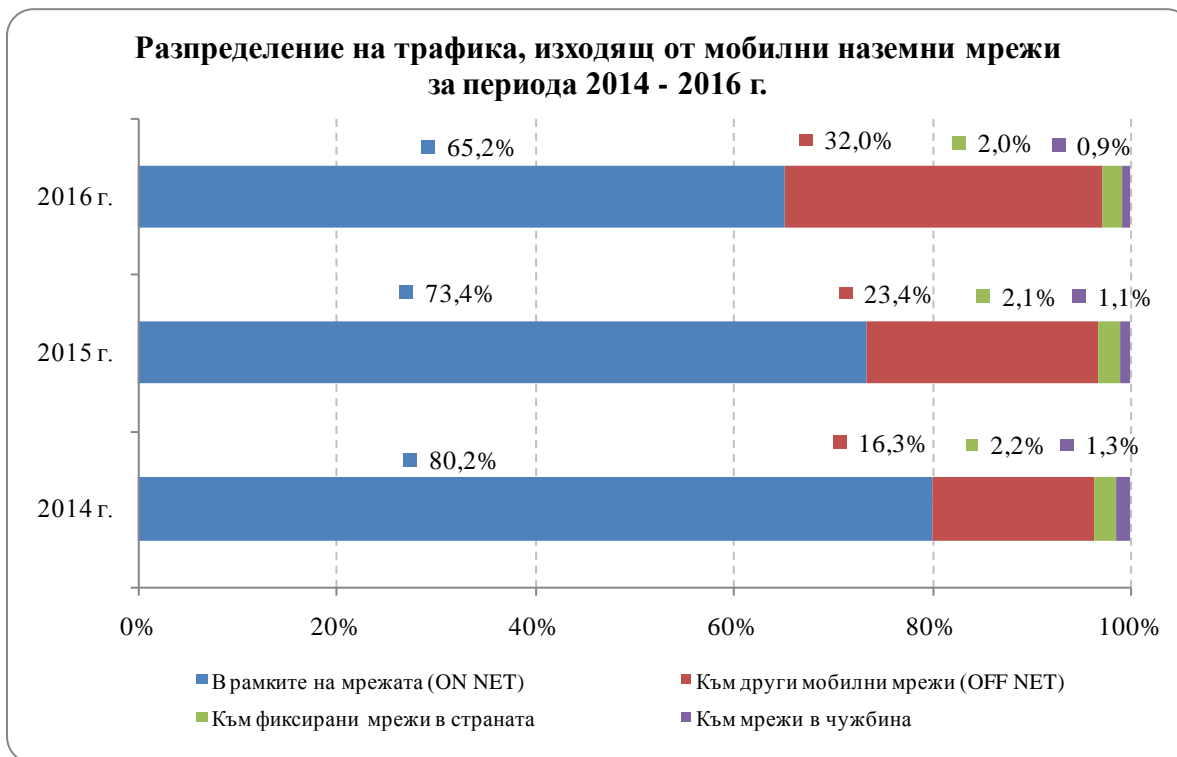
**Фиг. 9**

Като възможна причина за трайната тенденция на спад на броя и на относителния дял на предплатените карти (фигура 9) може да бъде посочен въведеният от мобилните предприятия през последните години срок на валидност на включените в даден предплатен мобилен план минути за разговори, SMS съобщения и МВ интернет. Този срок до голяма степен доближава използването на предплатена карта до месечен абонамент и го прави неизгодно за потребителите.

#### ***Потребление (трафик) на мобилна телефонна услуга***

През 2016 г. трафикът в рамките на дадена мобилна мрежа (on net трафик) отново има най-голям дял (65,2%) в общия обем на генерирания трафик на дребно в мобилни мрежи в страната. Видно от данните на следващата фигура, обаче, той непрекъснато

намалява и за периода 2014 – 2016 г. регистрираният спад при неговия дял е в размер на 15 процентни пункта. В абсолютно изражение (брой минути) обемът на on-net трафика намалява с 11,9% за същия период.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 10**

Делът на трафика към фиксирани мрежи в страната, както и на трафика към мрежи в чужбина остава почти без изменение за периода 2014 – 2016 г. (фигура 10).

Отчетеният спад при дела на on net трафика е в резултат на увеличение при дела на трафика, генериран към други мобилни мрежи в страната (off net). За 2016 г. off net повижаванията заемат 32% от общия генериран трафик в мобилни мрежи у нас и бележат ръст от 15,7 процентни пункта за периода 2014 – 2016 г. В абсолютно изражение, за посочения период, се отчита повишение със 112,8% при off net трафика (малко над 2 пъти). Наблюдаваният ръст на потреблението извън рамките на собствената мрежа е резултат от наличието на силна конкуренция на пазара на мобилна телефонна услуга и произтичащите от нея ползи за крайните потребители, които освен определен обем минути за on net разговори, вече разполагат и с по-изгодни условия за разговори извън собствената мрежа.

### ***Кратки мултимедийни и текстови съобщения***

През 2016 г. за поредна година е регистрирано намаление при броя на изпратените кратки текстови (SMS) и мултимедийни (MMS) съобщения. За 2016 г. изпратените SMS

съобщения възлизат на 558 млн. броя (спад с 24,3% спрямо 2015 г.), а изпратените MMS съобщения са 4,8 млн. броя (с 8,7% по-малко спрямо 2015 г.).

### *Приходи от мобилна телефонна услуга*

През 2016 г. приходите от самостоятелно предоставяне на мобилна телефонна услуга (извън пакет с други електронни съобщителни услуги) възлизат на 718,5 млн. лв. и за поредна година бележат спад спрямо предходната година (23,79% е спадът за 2016 г. спрямо 2015 г.). Данните, с които КРС разполага, показват, че тази низходяща тенденция на приходите от самостоятелно предоставяне на мобилна телефонна услуга през последните години е провокирана от спад в приходите на дребно, поради множество фактори, по-важните от които са следните:

- трайна тенденция на спад в общия брой на абонатите на мобилна телефонна услуга у нас (5,4% за периода 2014 – 2016 г.) и непрекъснато увеличение на дела на потребителите, които използват услугата в пакет с други електронни съобщителни услуги<sup>19</sup> (от 20% към края на 2014 г. на 46% към края на 2016 г.). Само за последната година делът на абонатите, използващи мобилна телефонна услуга в пакет нараства с 13 процентни пункта. Тази тенденция има силно негативно влияние върху приходите от инсталационни такси и месечен абонамент от самостоятелно предоставяне на мобилна телефонна услуга, които през 2016 г., в сравнение с 2015 г., намаляват с 44,0% (за сравнение - приходите от месечен абонамент и инсталационни такси от мобилна телефонна услуга, използвана в пакет през 2016 г. възлизат на 435,1 млн. лв. и бележат ръст от 37,24% спрямо 2015 г.);

- силната конкуренция между участниците на пазара на мобилна телефонна услуга у нас води до предлагане на все по-изгодни оферти за потребителите (абонаментни/предплатени тарифни планове), в които предприятията включват голям обем минути за разговори както в собствената мобилна мрежа (onnet), така и извън нея (off net). В резултат на това през 2016 г. обемът на изговорените, включени в цената на абонаментния план минути към други мобилни мрежи в страната нараства с 51,6%, а в рамките на последните 3 години – с 2,6 пъти (155% ръст на изговорените включени в цената на абонаментния план минути към други мобилни мрежи през 2016 г. спрямо 2014 г.);

- регулацията на цените за разговори в роуминг в рамките на държавите от ЕС е благоприятна за потребителите, но също така има и негативно влияние върху приходите от мобилна телефонна услуга на дребно. Общият спад на приходите от разговори, кратки текстови и мултимедийни съобщения (SMS и MMS) в роуминг през 2016 г. спрямо 2015 г. възлиза на 39%, докато броят на реално изговорените минути от абонати на българските предприятия в чужбина нараства със 72,9%, а този на входящите повиквания – с 44,7%. Независимо, че посочената регулация касае и SMS и MMS съобщенията в роуминг, при тях се отчита спад на потреблението за посочения период, съответно с 10,7% и 5,6%.

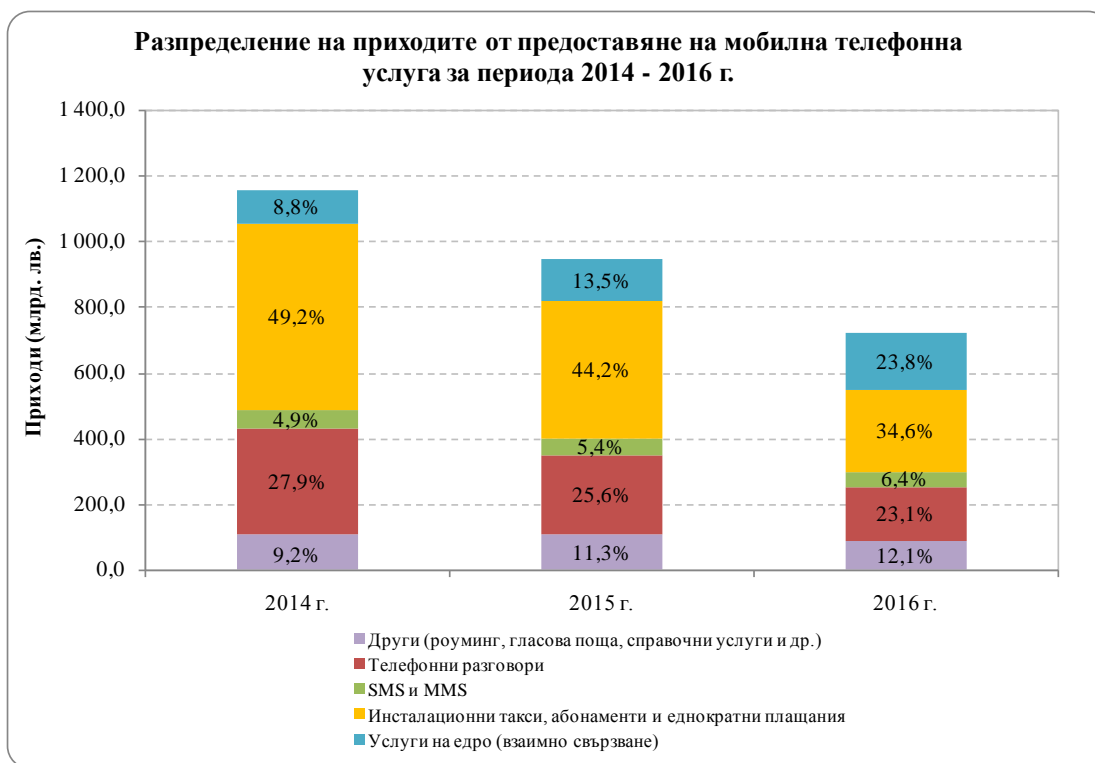
На фона на спад в приходите на дребно и наложените от КРС по-ниски цени на

---

<sup>19</sup> Приходите от пакетни услуги с мобилна телефонна услуга (от инсталационни такси и месечен абонамент) се отчитат в пазарен сегмент „Пакетни услуги“.

едро за терминиране в мобилни мрежи<sup>20</sup>, през 2016 г. за втора поредна година се наблюдава ръст при приходите от услуги на едро (взаимно свързване). За 2016 г. този ръст възлиза на 34,8% (за сравнение, отчетеният ръст през 2015 г. спрямо 2014 г. е 24,4%) и се дължи преди всичко на значително увеличение (38,9%) на терминирания трафик<sup>21</sup> в мрежите на мобилните предприятия през 2016 г. спрямо предходната година. Следва да бъде отбелязано, че принос за ръста на приходите на едро има и отпадналата през 2016 г. ценова регулация за терминиране на трафик с произход на повикването от мрежи в държави извън ЕС/ЕИЗ.

На следващата фигура е представено разпределението (структурата) на приходите от мобилна телефонна услуга по години за периода 2014 - 2016 г. Видно от представените данни, наблюдаваната тенденция на спад в общия обем на приходите на дребно и отчетеният ръст при приходите на едро водят до промяна в структурата на сегмента през 2016 г. дялът на приходите от услуги на едро се увеличава до 23,8% и те изместват от втора на трета позиция приходите от гласова телефония (23,1%).



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 11**

Данните на фигура 11 сочат, че определящата роля на приходите от месечен абонамент и инсталационни такси се запазва и през 2016 г. и продължават да заемат най-голям дял в сегмента (34,6%), независимо от наличието на трайна тенденция на спад в

<sup>20</sup> Прилагани съответно от 01.01.2015 г., съгласно Решение на КРС № 135/14.02.2013 г. и от 01.12.2016 г., съгласно Решение на КРС № 585/24.11.2016 г.

<sup>21</sup> Терминиран трафик от други мобилни мрежи в страната, от фиксирани мрежи в страната и от мрежи в чужбина

техния дял. При дела на приходите от SMS и MMS съобщения, както при дела на приходите от други услуги, се наблюдава слабо увеличение през 2016 г. (с 1 процентен пункт при дела на приходите от SMS и MMS и с 0,8 процентни пункта при дела на приходите от други услуги).

### 3. Услуги по предоставяне на линии под наем

Наблюдаваната през последните години тенденция на спад в общите приходи, реализирани в сегмента „линии под наем”, включително „международни линии под наем”, се запазва през 2016 г. Въз основа на информацията, постъпила от предприятията, предоставящи услугата, КРС отчита, че приходите от линии под наем намаляват с 25,7% и достигат до 20,74 млн. лв<sup>22</sup>. Отчетеният през 2016 г. спад е два пъти по-голям в сравнение с този през 2015 г. спрямо 2014 г.

В таблица 3 е представена обобщена информация за броя на предприятията, предоставяли услугата „линии под наем“ както и за размера на получените от тях приходи.

*Таблица 3*

#### Брой предприятия, брой линии и приходи по вид на предоставяните линии под наем през 2016 г.

Наименование на услугата	Брой предприятия, предоставящи услугата през 2016 г.	Брой отдадени линии под наем към 31.12.2016 г.	Приходи през 2016 г. (в млн. лв. без ДДС)
<b>1. Линии под наем на едро</b>	<b>21</b>	<b>3 437</b>	<b>13,037</b>
1.1. Национални линии под наем	19	3 165	8,836
1.2. Международни линии под наем	9	272	4,201
<b>2. Линии под наем на дребно</b>	<b>10</b>	<b>2 974</b>	<b>7,700</b>
<b>Общо</b>	<b>23</b>	<b>///</b>	<b>20,736</b>

*Източник:* Данни, подадени в КРС

#### Участници на пазара

Към 31.12.2016 г. общият брой на предприятията, вписани в регистъра на КРС с намерения за предоставяне на услугата „линии под наем”, включително „международни линии под наем”, са 93, като 9 от тях са нови предприятия<sup>23</sup>. Пет предприятия<sup>24</sup>, присъствали в регистъра към края на 2015 г., през 2016 г. са декларирали отказ от

<sup>22</sup> Включени са приходите от национални линии под наем на едро и дребно, а от приходите от международни линии под наем - само приходите от националните им участъци

<sup>23</sup> „АТ НЕТ” ЕООД, „БГ ТЕЛЕКОМ” ЕООД, „БОРЯНА” ЕООД, „ВАСИЛЕВО СЪПОРТ СЪРВИСИЗ” ЕООД, „ПОЙНТ ТУ ПОЙНТ ТРЕЙД” ООД, „РОКАДА ИНВЕСТ” ООД, „ТАТА КОМЮНИКЕЙШЪНС (ИРЛАНДИЯ) ЛИМИТИД (ТАТА COMMUNICATIONS (IRELAND) LIMITED)”, „ТВ ДЕЛТА ИНЖЕНЕРИНГ” ЕООД, и „ТРИ ЕЙ ХЪБ” ЕООД.

<sup>24</sup> „БОРЯНА - СЪБА ХРИСТОВА” ЕТ, „ГИГАБИТ” ЕООД, „ГЛОБАЛ КОМЮНИКЕЙШЪНС” АД, „ЕСТ” АД и „ТРАНЗИТ БОЛКАН ТЕЛЕКОМ” ООД.

намеренията си да предоставят услугата. В края на 2016 г. 23 предприятия<sup>25</sup> са били активни на пазарния сегмент на линии под наем, осем<sup>26</sup> от тях са предоставяли услугата както на пазара на дребно, така и на този на едро. Девет предприятия<sup>27</sup> са предоставяли услугата „международни линии под наем“.

### ***Развитие на сегмента „услуги по предоставяне на линии под наем“***

Наблюдаваната през последните години тенденция на свиване на пазарния сегмент на линии под наем се запазва и през 2016 г. Причина за това е увеличеното търсене на иновативни продукти за достъп, съобразени с индивидуалните нужди на всеки потребител и осигуряващи всички функционални характеристики на услугата „линия под наем“, при това на по-високи скорости и при относително по-ниски разходи. Намаленият интерес на потребителите води до намаляване на потреблението и обяснява отчетения спад на основните показатели:

- брой линии под наем, особено традиционни линии под наем. Този спад е силно изразен при линиите на дребно, въпреки факта, че в рамките на годината са открити 212 нови линии;
- общ обем приходи от линии под наем, дължащ се както на намаления брой линии, така и на наблюдаваната през последните години тенденция на миграция към алтернативни линии, които поддържат по-високи скорости и се предоставят на значително по-ниски цени от традиционните;
- миграция към алтернативни и по-изгодни за потребителя продукти и услуги, резултат от бързото развитие на технологиите.

### ***Брой линии под наем на едро и дребно***

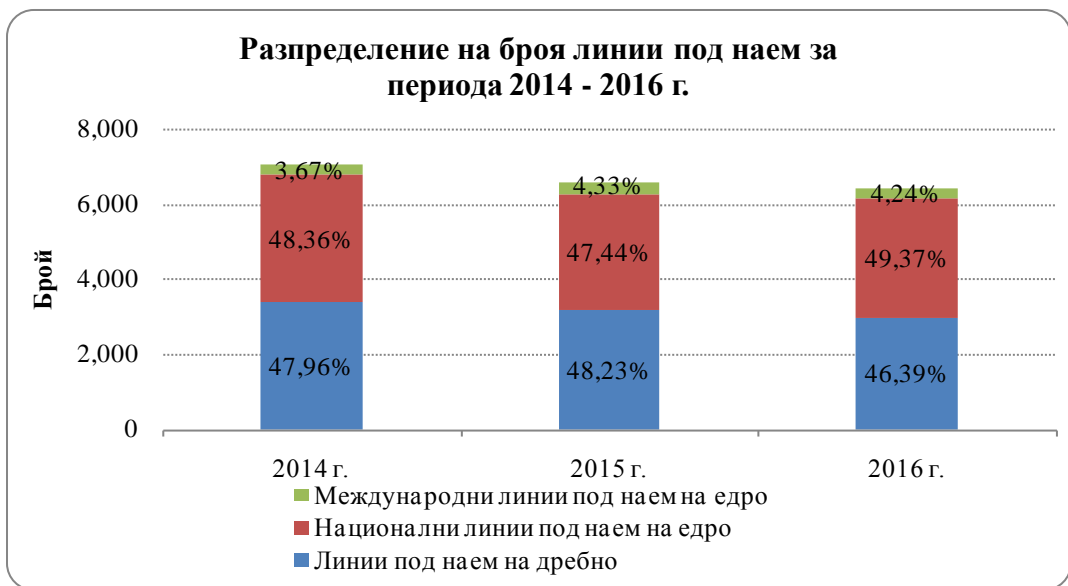
Общият брой линии под наем на едро и на дребно, предоставени от предприятията през 2016 г., намалява с 2,2% в сравнение с предходната година. Спадът е резултат от намалението на броя на предоставените линии под наем на дребно с 5,9%. При линиите под наем на едро е отчетен слаб ръст от 1,3%, дължащ се на ръст от 1,8% при националните линии на едро.

---

<sup>25</sup> „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД“ ЕАД, „БУЛГАРТЕЛ“ ЕАД, „БТК“ ЕАД, „ВЕСТИТЕЛ БГ“ АД, „ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ“ АД, „ГТС ТЕЛЕКОМ СРЛ (GTS TELECOM SRL)“, „ЕН БИ АЙ СИСТЕМИ“ ЕООД, „ЕНДЖЪЛСОФТ“ ООД, ЕТ „ЕНДЖЪЛСОФТ – АНГЕЛ ГАРОВ“, „КУЛБОКС“ АД „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД, „НЕТЕРА“ ЕООД, „НЕТ ИС САТ“ ООД, „НОВАТЕЛ“ ЕООД, „ПЛАДИ КОМПЮТЪРС“ ООД, „ПРОНЕТ ТЕЛЕКОМ“ ООД, „РОКАДА ИНВЕСТ“ ООД, „СОФИЯ КОМЮНИКЕЙШЪНС“ ЕАД, „ТЕЛЕКАБЕЛ“ АД, „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД, „ТЕЛИА КЕРИЪР БЪЛГАРИЯ“ ЕООД (стар „ТЕЛИАСОНЕРА ИНТЕРНЕТЪНЪЛ КЕРИЪР БЪЛГАРИЯ“ ЕООД), „ТЕЛНЕТ“ ООД, и „ТЮРК ТЕЛЕКОМ ИНТЕРНЕТЪНЪЛ БГ“ ЕООД.

<sup>26</sup> „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД“ ЕАД, „БТК“ ЕАД, „ВЕСТИТЕЛ БГ“ АД, „КУЛБОКС“ АД „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД, „НЕТЕРА“ ЕООД, „СОФИЯ КОМЮНИКЕЙШЪНС“ ЕАД, и „ТЕЛНЕТ“ ООД.

<sup>27</sup> „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД“ ЕАД, „БУЛГАРТЕЛ“ ЕАД, „БТК“ ЕАД, „ВЕСТИТЕЛ БГ“ АД, „ГТС ТЕЛЕКОМ СРЛ“, „МОБИЛТЕЛ“ ЕАД, „НОВАТЕЛ“ ЕООД, „ТЕЛИА КЕРИЪР БЪЛГАРИЯ“ ЕООД (стар „ТЕЛИАСОНЕРА ИНТЕРНЕТЪНЪЛ КЕРИЪР БЪЛГАРИЯ“ ЕООД) и „ТЮРК ТЕЛЕКОМ ИНТЕРНЕТЪНЪЛ БГ“ ООД

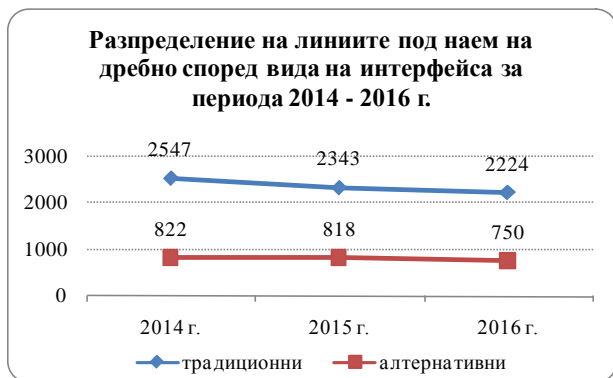


*Източник:* Данни, подадени в КРС

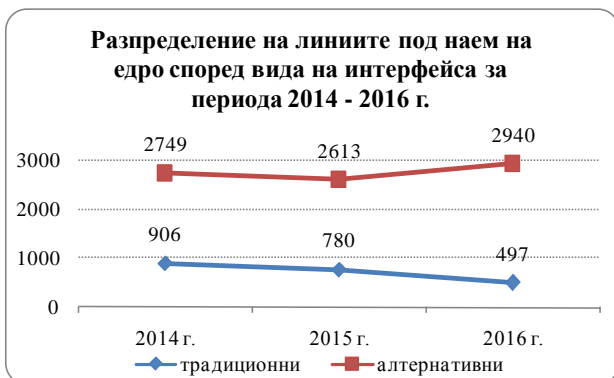
**Фиг. 12**

През 2016 г. структурата на пазарния сегмент е аналогична на тази през предходните две години (фигура 12). Делът на линиите под наем на дребно в общия обем през 2016 г. е почти идентичен с този през 2015 г., като се отчита понижение с 1,8 процентни пункта. Това намаление се отразява в нарастване с близо 2 процентни пункта на дела на националните линии под наем на едро.

На фигури 13 и 14 е представено разпределението на броя предоставени линии под наем на едро и на дребно за периода 2014 – 2016 г. според вида на интерфейса.



**Фиг. 13**



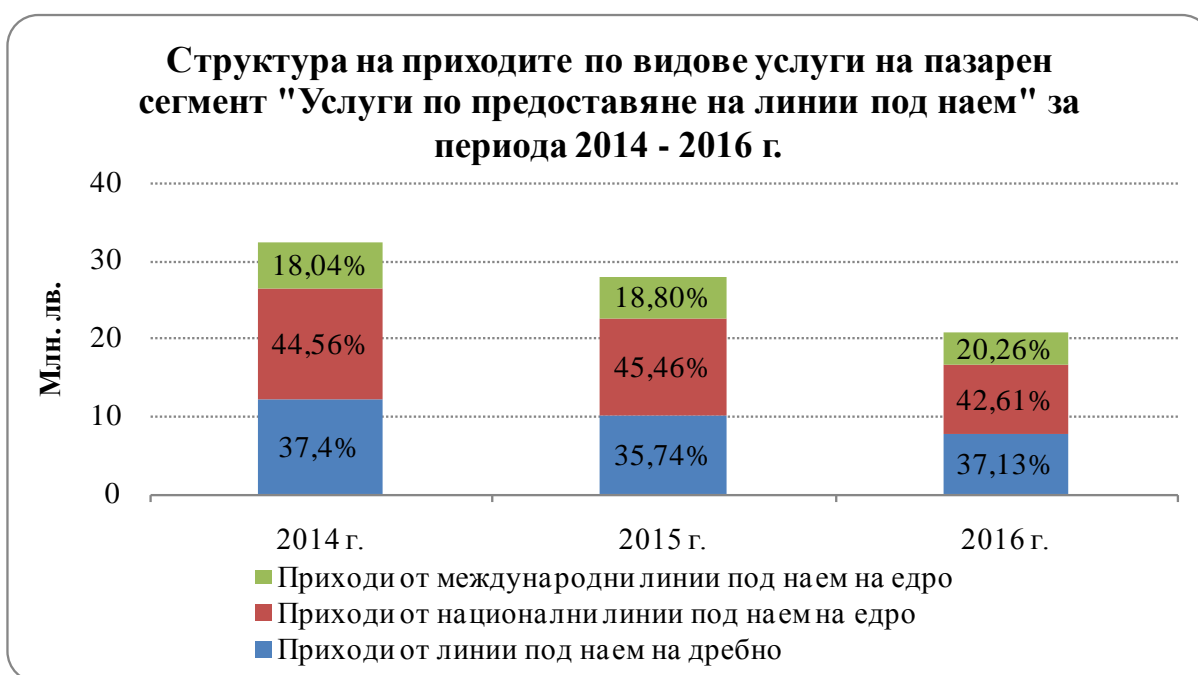
**Фиг. 14**

*Източник:* Данни, подадени в КРС

Видно от данните, тенденцията на постепенно намаляване на броя линии под наем на дребно засяга както броя на традиционните линии, където е отчетен спад от 5,1% в периода 2015-2016 г., така и броя на алтернативните линии (спад от 8,3%). При линиите под наем на едро, поради значително по-големия брой на алтернативните линии под наем, ръстът им от 12,5% успява да неутрализира драстичния спад в броя от 36,3% при традиционните линии. В резултат през 2016 г. спрямо 2015 г. се наблюдава слабо увеличение с 1,3% на линиите под наем на едро.

### *Приходи от линии под наем*

На фигура 15 е представена структурата на реализираните приходи от предоставяне на услугата „линии под наем“ (на едро и дребно) за периода 2014 – 2016 г.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 15**

Видно от данните, представени на фигура 15, в общия обем на приходите в сегмент „линии под наем“ се наблюдава чувствително намаление. Причини за осезаемия спад в приходите е както намаляващият брой линии под наем на дребно в резултат от намален потребителски интерес, така и разликата в ценовите равнища между традиционни и алтернативни линии под наем на едро и на дребно. В рамките на отчетния едногодишен период намалението на приходите в абсолютни стойности е съизмеримо за приходите от линии под наем на дребно (с 22,8%) и в приходите от линии под наем на едро с 27,3% (съответно 30,3% намаление при националните и 19,9% при международните линии).



#### 4. Пренос на данни и достъп до интернет

Наложилата се през последните години тенденция за възходящо развитие на услугите за достъп до интернет и пренос на данни в страната се запазва и през 2016 г. През 2016 г. общият обем на реализираните приходи от услугите, включени в сегмента „Пренос на данни и достъп до интернет“, възлиза на 472,308 млн.лв., като се отчита ръст от 17,1% спрямо предходната година.

В таблица 4 е представена обобщена информация за броя на предприятията, предоставяли през 2016 г. услуги на този пазарен сегмент, за броя на техните абонати/потребители, както и за размера на получените от тях приходи.

**Таблица 4**

#### **Брой предприятия, абонати/потребители и приходи по вид на предоставяните през 2016 г. услуги за достъп до интернет и пренос на данни**

Наименование на услугата	Брой предприятия, предоставящи услугата през 2016 г.	Брой абонати/потребители към 31.12.2016 г.		Приходи през 2016 г. (в млн. лв. без ДДС) <sup>2</sup>
		Общо <sup>1</sup>	в т.ч. абонати на пакетни услуги	
<b>1. Услуги за достъп до интернет и пренос на данни на дребно</b>	<b>648</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>429,001</b>
1.1. Достъп до интернет <sup>3</sup> , в т. ч.:	<b>641</b>	6 681 963	4 498 570	<b>382,336</b>
1.1.1. фиксиран	<b>641</b>	1 700 705	785 491	<b>182,217</b>
1.1.2. мобилен <sup>4</sup>	<b>6</b>	5 014 310	3 746 131	<b>200,119</b>
1.2. Услуги за пренос на данни	<b>60</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>46,444</b>
1.3. Други услуги (хостинг, електронна поща и др.)	<b>17</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>0,221</b>
<b>2. Услуги на едро</b>	<b>109</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>43,307</b>
2.1. Предоставяне на капацитет за интернет свързаност (Peering и Transit)	<b>87</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>31,571</b>
2.2. Услуги за пренос на данни	<b>15</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>4,292</b>
2.3. Предоставяне на едро на достъп до интернет чрез мрежи за достъп от следващо поколение (NGA)	<b>35</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>6,019</b>
2.4. Други услуги на едро	<b>6</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>1,425</b>
<b>Общо</b>	<b>674</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>472,308</b>

<sup>1</sup>Вкл. абонати на пакетни услуги

<sup>2</sup>Без приходи от пакетни услуги

<sup>3</sup>Данните за общия брой абонати и приходи на услуги за достъп до интернет и приходите са получени на база постъпили в КРС данни от 91,7% от регистрираните предприятия.

<sup>4</sup>Вкл. се мобилен достъп с карти за данни или модем и пакетни услуги с включен мобилен достъп до интернет (включително абонати на пакети за пренос на данни, закупени допълнително към гласови планове, чрез мобилни мрежи от трето и четвърто поколение UMTS/HSPA+/LTE).

**Източник:** Данни, подадени в КРС

### ***Участници на пазара***

Към 31.12.2016 г. общият брой на регистрираните в КРС предприятия с намерения да предоставят услуги за пренос на данни и/или достъп до интернет е 923 или с 2 повече в сравнение с предходната година. Броят на предприятията, предоставящи реално услуги за достъп до интернет и пренос на данни, е 674<sup>28</sup>, като се отчита намаление спрямо 2015 г. с 19 предприятия. Предприятията, предоставящи услуги на дребно, намаляват за едногодишен период със 17 до 648, а тези, предоставящи услуги на едро, остават без изменение спрямо края на 2015 г. – 109.

### ***Развитие на сегмента „Пренос на данни и достъп до интернет”***

През 2016 г. не се наблюдава промяна в тенденциите на развитие на сегмента „Пренос на данни и достъп до интернет”, като отново се отчита:

- нарастване на броя на абонатите, дължащ се най-вече на ръста в броя на абонатите на мобилен достъп до интернет и на абонатите, ползващи пакетни услуги (с включен фиксиран и/или мобилен достъп);
- повишаване дела на абонатите, ползващи фиксиран високоскоростен и свръх-високоскоростен достъп в общия брой абонати на фиксиран достъп до интернет<sup>29</sup>, в резултат от миграцията към мрежи за достъп от следващо поколение (NGA);
- ръст в общия обем на приходите от сегмента, породен най-вече от увеличението на приходите от достъп до интернет<sup>30</sup>.

### ***Абонати на услуги за достъп до интернет***

И през 2016 г. се запазва тенденцията за ръст на броят на абонатите на услуги за достъп до интернет в страната. Към 31.12.2016 г. общият брой на абонатите на интернет услуги на дребно (от фиксиран и мобилен достъп до интернет) възлиза на 6 681 963 и бележи увеличение от 10,3% спрямо края на 2015 г. Абонатите на пакетни услуги (с включен фиксиран и/или мобилен достъп до интернет) също нарастват, като за последната година увеличават броя си с 12%, достигайки 4 498 570. Относителният дял на абонатите на пакетни услуги в общия брой абонати, ползващи услуги за достъп до интернет, е 67,3%, като спрямо предходната година нараства с почти 1 процентен пункт.

Броят на абонатите на фиксиран достъп до интернет (включително и на услуги, предоставяни в пакет) запазва своя постоянен темп на растеж. За изминалата година броят на абонатите се увеличава с 5,1% и достига 1 700 705<sup>31</sup>. Делът на абонатите на фиксиран достъп продължава да намалява в общия брой абонати на достъп до интернет до 25,5%, като е отчетен спад от 1,3 процентни пункта за едногодишния период.

<sup>28</sup> Включително и предприятията, уведомили КРС за прекратяване на дейността през 2016 г. и декларирали приходи през годината.

<sup>29</sup> Виж фиг. 18.

<sup>30</sup> Не са включени приходите от инсталационни такси и месечни абонаменти от пакетни услуги, включващи услуги за достъп до интернет.

<sup>31</sup> Включват се абонати на ADSL, LAN, RLAN, CATV, FTTH, сателитен достъп, фиксиран достъп през мобилна мрежа, както и потребители на достъп на дребно чрез линии под наем и специално организиран достъп.

Намалението на дела на абонатите на фиксирания достъп е за сметка на постоянното увеличение на дела на абонатите на мобилен достъп, който към края на 2016 г. обхваща 75% от общия брой на абонатите на достъп до интернет на дребно.

През 2016 г. броят на абонатите, използващи услуги за мобилен достъп до интернет<sup>32</sup>, се увеличава с 12,5% спрямо предходната година и достига 5 014 310.

Нарастването се дължи основно на увеличението с 15% спрямо данните от 2015 г. на броя на абонатите на мобилен достъп до интернет, използващи пакетни услуги, като в края на 2016 г. техният брой достига 3 746 131. Абонаментите на мобилен интернет чрез карти за данни и/или модем също запазват своя темп на нарастване и достигат 1 268 179 (повишение от 5,9% спрямо края на 2015 г.).

През 2016 г. мобилен достъп до интернет чрез LTE технология, освен участниците, стартирали дейност през 2014 г.<sup>33</sup> и 2015 г.<sup>34</sup>, започнаха да предоставят и трите основни мобилни оператора („МОБИЛТЕЛ” ЕАД, „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ” ЕАД и БТК) и така броят на предприятията, предоставящи LTE, се увеличи на шест. В резултат, броят на LTE абонатите за изминалата година отбелязва ръст от над 84 пъти и към 31.12.2016 г. той е 1,67 млн. Делът на LTE абонатите вече представлява 33% от абонатите на мобилен интернет в страната, сравнено с 0,5% през 2015 г.

На фигура 16<sup>35</sup> е представено проникването<sup>36</sup> на широколентовия фиксиран достъп до интернет по население и домакинства<sup>37</sup> и на мобилния достъп<sup>38</sup> по население за периода 2014 – 2016 г.

---

<sup>32</sup> Самостоятелна услуга чрез карти за данни или модеми и пакетни услуги с включен мобилен достъп до интернет, чрез мобилни мрежи от трето и четвърто поколение UMTS/HSPA+/LTE (включително пакети за пренос на данни, закупени допълнително към гласови планове).

<sup>33</sup> „МАКС ТЕЛЕКОМ” ООД

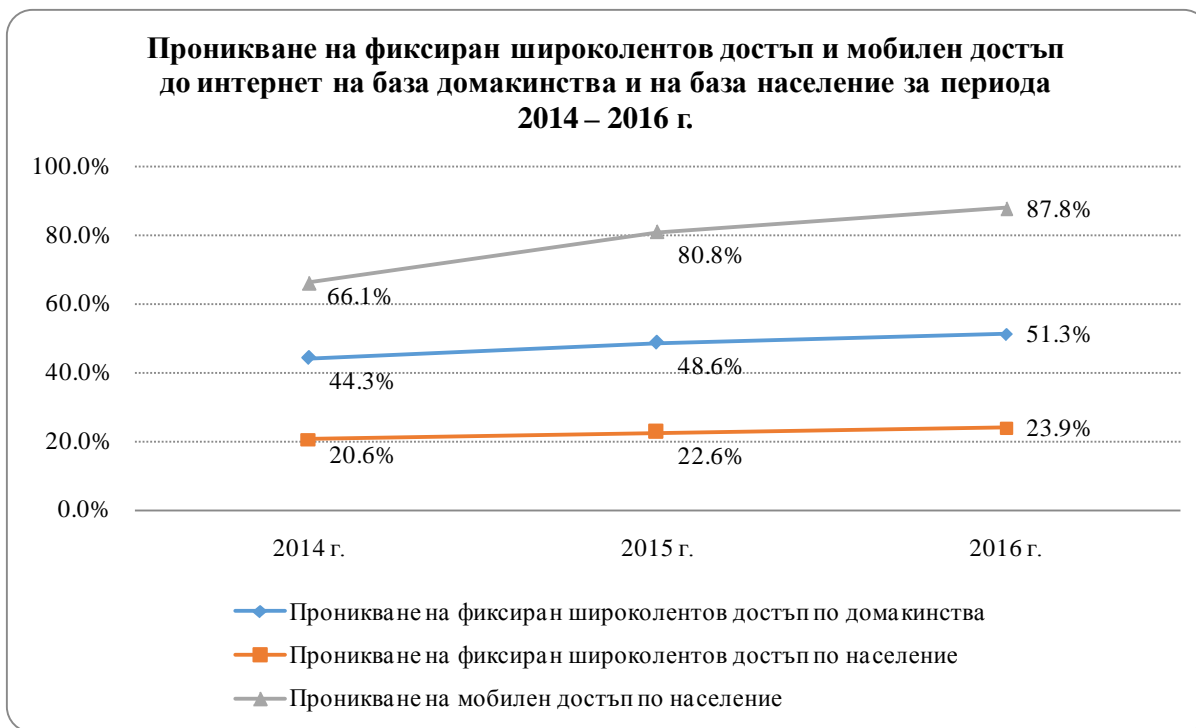
<sup>34</sup> „БУЛСАТКОМ” ЕАД и „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД” ЕАД (чрез мрежата на „МАКС ТЕЛЕКОМ” ООД)

<sup>35</sup> Данните за 2015 г. са актуализирани.

<sup>36</sup> За изчисление на този показател са използвани данните от оценката на НСИ за населението на страната към 31.12.2014 г., 31.12.2015 г. и към 31.12.2016 г. и данните за броя на домакинствата от преброяването през 2011 г.

<sup>37</sup> Използвани са данни за броя домашни абонати към края на съответната година.

<sup>38</sup> Включват се: абонати на пакетни услуги с включен мобилен достъп до интернет (включително абонати на пакети за пренос на данни, закупени допълнително към гласови планове), абонати на самостоятелна услуга чрез карти за данни или модеми, както и потребители на услуги за мобилен достъп до интернет, предоставяни без отделен абонамент.



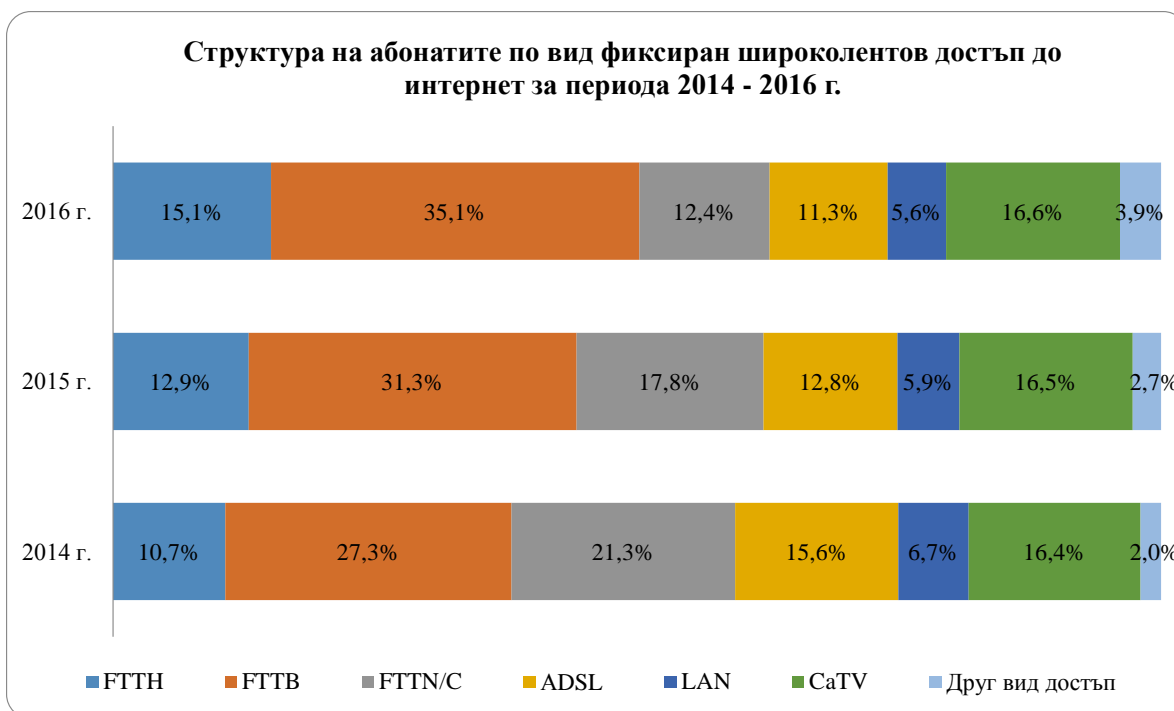
*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 16**

В края на 2016 г. проникването на широколентовия фиксиран достъп до интернет сред домакинствата в страната достига 51,3% спрямо 48,6% в края на предходната година. Стойността на показателя „проникване на фиксиран широколентов достъп до интернет на база население” нараства с 1,3 процентни пункта и към 31.12.2016 г. достига 23,9%. В резултат от значителното увеличение на броя на абонатите на мобилен достъп до интернет, показателят „проникване на мобилен достъп до интернет по население” също отчита ръст със 6,9 процентни пункта спрямо 2015 г., а за периода 2014-2016 г. този ръст е с над 21 процентни пункта.

Структурата на абонатите по видове фиксиран достъп до интернет за периода 2014– 2016 г.<sup>39</sup> е показано на фигура 17.

<sup>39</sup> Данните за 2015 г. са актуализирани



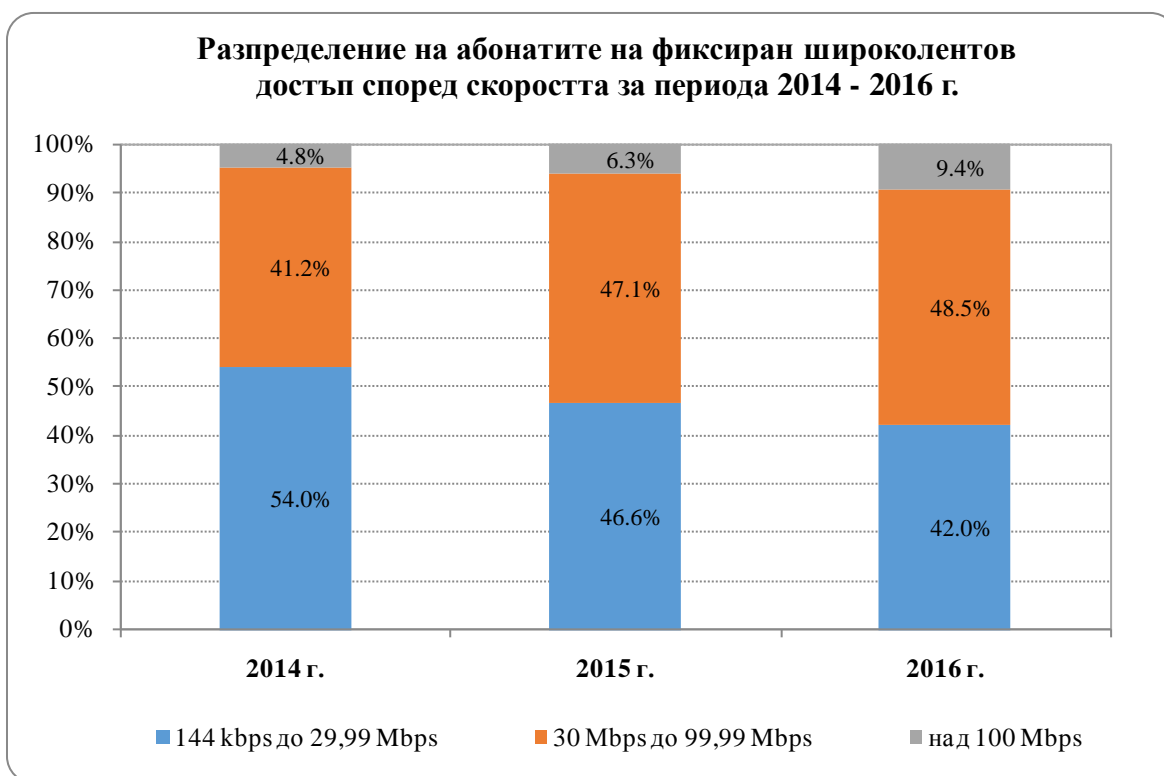
*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 17**

Към края на 2016 г. отново преобладаващата част от абонатите на фиксиран достъп до интернет в България ползват достъп чрез влакнесто-оптични мрежи (FTTH, FTTB и FTTN/C) – 62,6%, като за периода 2014-2016 г. е отчетен ръст от 21% в абсолютно изражение или с малко над 3 процентни пункта в относително.

На следващо място се нарежда делът на абонатите на CATV достъпа (базиран на мрежите за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми и стандарт DOCSIS), който се запазва относително стабилен през периода 2014-2016 г. Към края на 2016 г. 88,4% от абонатите на CATV достъп ползват протокол DOCSIS 3.0, чрез който максималната скорост към абоната може да достигне до 200 Mbps, докато в края на 2014 г. ползващите DOCSIS 3.0 потребители са били 60,3% от абонатите на CATV достъп. Тенденцията на спад на абонатите на ADSL достъп, предоставян единствено от БТК, продължава и през 2016 г. Спрямо края на предходната година абонатите на този вид достъп са намалели със 7,4%, а за периода 2014-2016 г. спадът е от 17,1%. Миграцията на абонати от ADSL към оптичен достъп при БТК се запазва и през 2016 г., като за едногодишния период се отчита увеличение от 29% на абонатите на БТК, използващи влакнесто-оптични мрежи. Абонатите на LAN достъп през 2016 г. също продължават да намаляват и за периода 2014-2016 г. техният спад е с 4,7% или с 1 процентен пункт в относителния дял на абонатите в общата структура на пазара, като това намаление е основно за сметка на нарастване на дела на абонатите на оптична свързаност. Останалите видове достъп (RLAN, фиксиран достъп през мобилни мрежи, комутируем достъп, достъп чрез спътникови мрежи) заемат незначителна част (общо 3,9%) в общия брой абонати.

В края на 2016 г. абонатите на фиксиран ширококолов достъп, използващи високоскоростен достъп чрез мрежи от следващо поколение (NGA<sup>40</sup>), достигат 76,9% от общия брой абонати на фиксиран ширококолов достъп до интернет. Отчита се увеличение от 5,4 процентни пункта в сравнение с края на 2015 г. Възходящото развитие на ширококоловия достъп до интернет, реализиран чрез NGA мрежи, оказва положителна роля и върху скоростта на предлаганите интернет услуги. На следващата фигура е представено разпределението на броя на абонатите на фиксиран ширококолов достъп до интернет според скоростта на даунлоуд от международното пространство за тригодишния период 2014– 2016 г.<sup>41</sup>.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 18**

В резултат от увеличаващия се брой абонати, ползващи оптична свързаност и кабелен протокол за достъп DOCSIS 3.0, расте броят на абонатите, ползващи интернет достъп със скорости над и включително 30 Mbps. Към края на 2016 г. почти половината от потребителите на фиксиран ширококолов достъп ползват високоскоростен достъп със скорост на даунлоуд от международното пространство от 30 Mbps до 99,99 Mbps, като

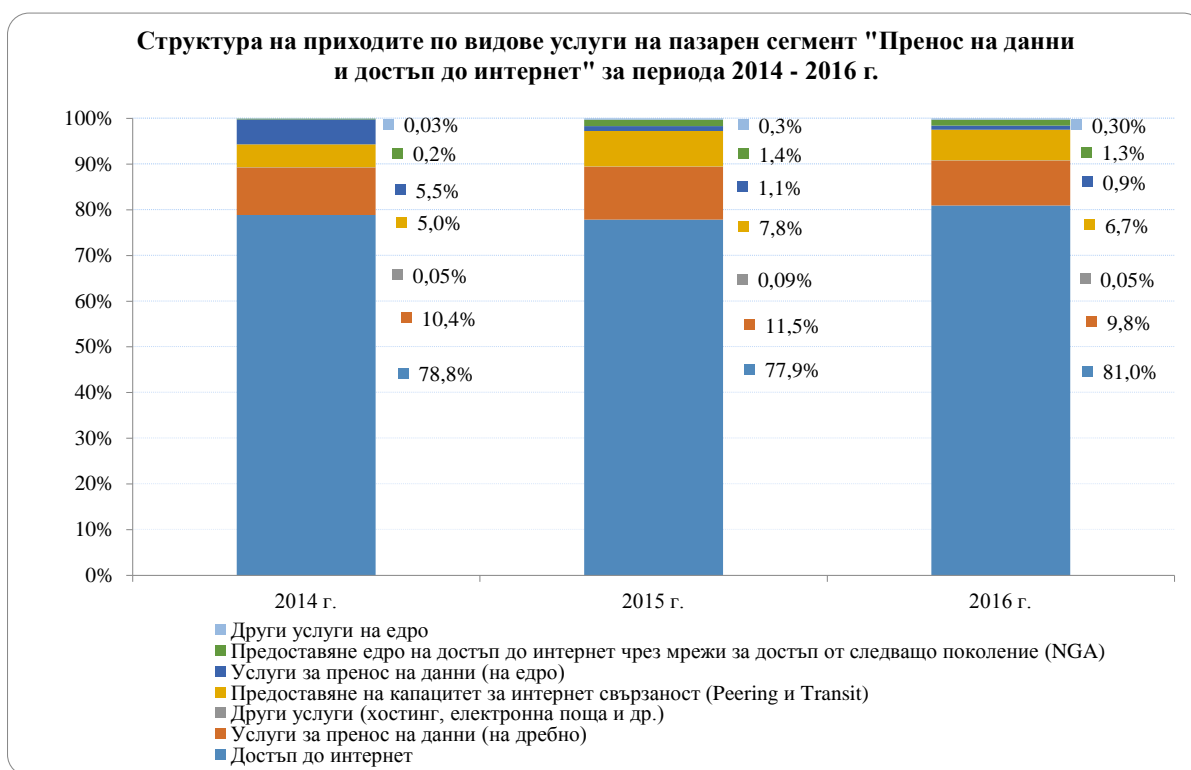
<sup>40</sup>Включват се оптични (FTTB и FTTH), хибридни влакнесто-оптични (FTTN/C със скорост над и вкл. 30 Mbps), кабелни мрежи по стандарт DOCSIS 3.0, LAN и RLAN достъп със скорост над и вкл. 30 Mbps, както и фиксиран достъп през мобилни мрежи със скорост над и вкл. 30 Mbps.

<sup>41</sup> Не включва броя на абонатите, ползващи тесноколов достъп поради пренебрежимо малкия брой (0,01% от общия брой абонати).

техният относителен дял се повишава общо с над 7 процентни пункта спрямо данните за 2014 г. Най-голям ръст се наблюдава при потребителите на свръх-високоскоростен (над 100 Mbps) достъп. При тях увеличението за периода 2014-2016 г. е над 2 пъти и към 31.12.2016 г. техният брой достига почти 160 хил.

### *Приходи от пренос на данни и достъп до интернет*

През 2016 г. спрямо 2015 г. се отчита значителен ръст (със 17,1%) на приходите<sup>42</sup> от „Пренос на данни и достъп до интернет“, като те достигат 472,308 млн. лв. Увеличението е основно в сегмента на услугите на дребно, където ръстът възлиза на 18,8%, а приходите са 429 млн. лв. Приходите от услуги на едро са в размер на 43,307 млн. лв. и отчитат ръст от 2,1% спрямо предходната година. На фигура 19 е представена структурата на реализираните приходи за периода 2014– 2016 г.<sup>43</sup>



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 19**

И през 2016 г. в общата структура на приходите в сегмента не се наблюдават съществени изменения и тя остава относително стабилна. Най-голям относителен дял (81,0%) заемат приходите от услуги за достъп до интернет на дребно, които през изминалата година достигат 382,336 млн. лв. и отчитат ръст в абсолютна стойност от

<sup>42</sup> Включва приходи от самостоятелно предлагани услуги за фиксиран и мобилен достъп до интернет на дребно, услуги за пренос на данни на дребно и услуги на едро (капацитет за интернет свързаност, услуги за достъп на едро, предоставяне на едро на достъп до интернет чрез мрежи за достъп от следващо поколение (NGA), услуги за пренос на данни на едро).

<sup>43</sup> Данните за 2015 г. са актуализирани.

21,7% спрямо 2015 г. Това нарастване е в резултат на приходите от предоставяне както на фиксиран, така и на мобилен достъп до интернет, при които се отчита ръст съответно от 12,5% и 31,6% спрямо предходната година.

## 5. Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми

През 2016 г. обемът на пазарния сегмент „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми” възлиза на 254,535 млн. лв. и бележи ръст спрямо 2015 г. от 4%.

Обобщена информация за броя на предприятията, предоставяли услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, за броя на техните абонати/потребители, както и за размера на получените от тях приходи, заедно със структурата на сегмента, е представена в таблица 5 и на фигура 20:

**Таблица 5**

**Брой предприятия, брой абонати/потребители и приходи по вид на предоставяните през 2016 г. услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми в сегмента**

Наименование на услугата	Брой предприятия, предоставящи услугата през 2016 г.	Брой абонати/потребители към 31.12.2016 г.		Приходи през 2016 г. (в млн. лв. без ДДС) <sup>2</sup>
		Общо <sup>1</sup>	в т.ч. абонати на пакетни услуги	
<b>1. Разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно<sup>3</sup></b>	<b>267</b>	<b>1 826 575</b>	<b>766 122</b>	<b>201,195</b>
1.1. Кабелна телевизия	243	606 717	323 396	48,420
1.2. Спътникова (сателитна) телевизия	3	933 101	201 521	137,650
1.3. IPTV	28	286 757	241 205	15,125
<b>2. Наземно радиоразпръскване на радио- и/или телевизионни програми<sup>4</sup></b>	<b>67</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>
<b>3. Предоставяне на пренос/разпространение на радио- и/или телевизионни програми</b>	<b>15</b>	<b>134</b>	<b>///</b>	<b>53,340</b>
3.1. Услуги за пренос на радио- и телевизионни програми	6	44	///	10,400
3.2. Услуги за разпространение на радио- и телевизионни програми, в т.ч. IPTV услуга на едро, предоставяна на други предприятия	10	90	///	42,940
<b>Общо</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>///</b>	<b>254,535</b>

<sup>1</sup>Вкл. абонати на пакетни услуги

<sup>2</sup>Без приходи от пакетни услуги

<sup>3</sup> Данните за общия брой абонати и приходите от услугите за разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно са на база постъпила информация от 92,4% от регистрираните предприятия.

<sup>4</sup> Едно от предприятията, притежаващи регистрация в КРС за предоставяне на услугата, не е предоставило отчет за дейността си през 2016 г.

**Източник:** Данни, подадени в КРС

Според представените от предприятията данни през 2016 г. е налице ръст на приходите при три от услугите в сегмента – при IP телевизията на дребно (над 6 пъти),



при спътниковата телевизия (7,3%)<sup>44</sup> и при услугите на едро за пренос на радио- и телевизионни програми (17,9%). При останалите две услуги в сегмента се наблюдава спад в приходите, съответно с 11,5% при кабелната телевизия и с 14,5% при услугите за разпространение на радио- и телевизионни програми, в т.ч. IPTV услуга на едро.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 20**

През 2016 г. най-голям дял в общия обем на сегмента (79%) продължават да заемат приходите от предоставяне на услуги на дребно за разпространение на радио- и телевизионни програми (фигура 20): кабелна телевизия, спътникова (сателитна) телевизия и IPTV. Докато през 2015 г. дялът на приходите от предоставяне на IP телевизия беше най-малък, през 2016 г. той изпреварва дела на приходите от предоставяне на услуги за пренос на радио- и телевизионни програми на едро, който въпреки отчетения ръст за едногодишния период, вече заема последната позиция с 4,1%.

<sup>44</sup> Обемът на пазарен сегмент „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми“ обхваща само приходите от самостоятелно предоставяне на кабелна, спътникова и IP телевизия (телевизия, предоставяна извън пакет с други електронни съобщителни услуги). Приходите от предоставяне на пакетни услуги с телевизия се включват в обема на пазарен сегмент „Пакетни услуги“.

### *Развитие на сегмента „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми”*

През 2016 г. на сегмента „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми” се наблюдават следните изменения спрямо 2015 г.:

- ръст в общия обем на приходите от сегмента, в резултат на увеличението на приходите при IP телевизията на дребно и при услугите на едро за пренос на радио- и телевизионни програми;
- нарастване на броя абонати на дребно, като за поредна година този ръст се дължи основно на увеличаването на броя на абонатите на IPTV, в резултат на което нараства проникването на телевизионната услуга сред домакинствата;
- нарастване на потреблението на услуги с включена телевизия на дребно в пакет;
- спад в броя на потребителите на услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми на едро.

#### **5.1. Разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно**

##### *Участници на пазара*

През 2016 г. броят на предприятията, предоставящи услуги по разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно, продължава да намалява спрямо 2015 г. до 267<sup>45</sup> (таблица 5).

Към 31.12.2016 г. общият брой регистрирани в КРС предприятия за предоставяне на кабелна телевизия е 326, като този на реално предоставялите тази услуга възлиза на 243 (намаление с 29 спрямо 2015 г.). За поредна година броят на кабелните оператори намалява в резултат на конкурентния натиск, оказван от участниците, предоставящи сателитна и IP телевизия.

През 2016 г. броят на кабелните оператори, предоставящи възможност на абонатите за цифрово приемане на телевизионни програми, намалява в абсолютно изражение спрямо 2015 г. до 175, но нараства в относително изражение с 1 процентен пункт, което представлява 73% от общия брой кабелни оператори, осъществявали дейност през 2016 г. За сравнение този дял е бил 72% през предходната година и 66% през 2014 г.

Предприятията, които към 31.12.2016 г. предоставят услугата спътникова (сателитна) телевизия у нас, остават три: „БУЛСАТКОМ” ЕАД, БТК и „МОБИЛТЕЛ” ЕАД.

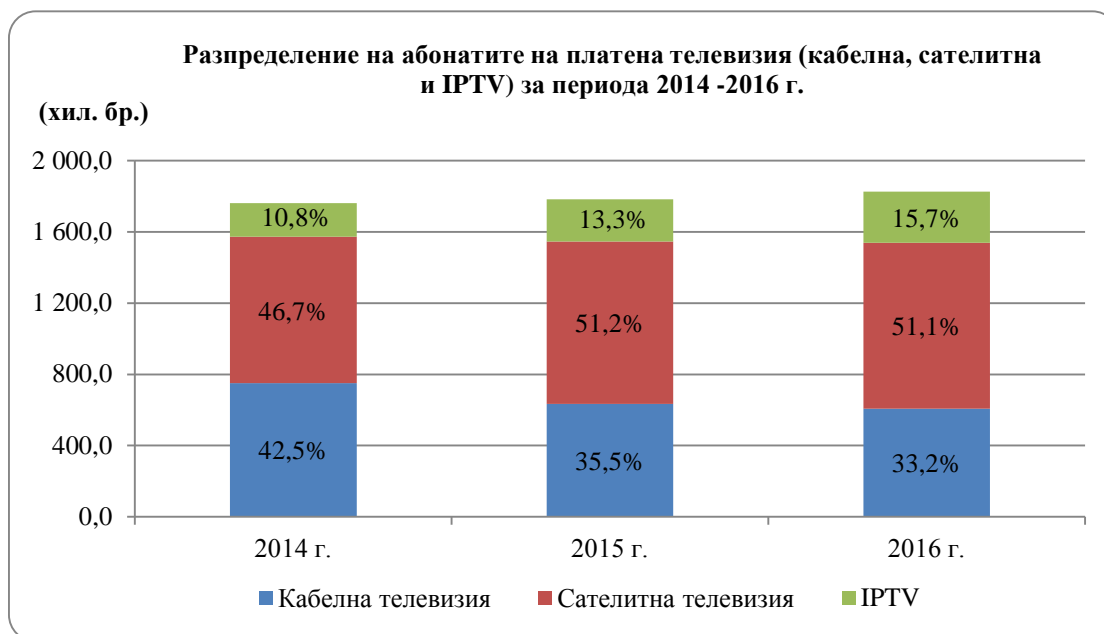
Към 31.12.2016 г. 130 предприятия са регистрирали намеренията си да предоставят IPTV, като спрямо предходната година броят на реално предоставялите тази услуга нараства с едно предприятие до 28. Други 4 са заявили, че имат намерение да започнат предлагането ѝ през 2017 г.

---

<sup>45</sup> Включително и предприятията, уведомили КРС за прекратяване на дейността през 2016 г. и декларирали приходи през годината.

### *Абонати на услуги по разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно*

За периода 2014 – 2016 г. броят на абонатите на платена телевизия на дребно нараства с 3,7%, достигайки 1,83 млн. абоната<sup>46</sup>. За последната година наблюдаваният ръст на показателя в процентно изражение е двойно по-висок от този за предходния едногодишен период, достигайки 2,4%.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 21**

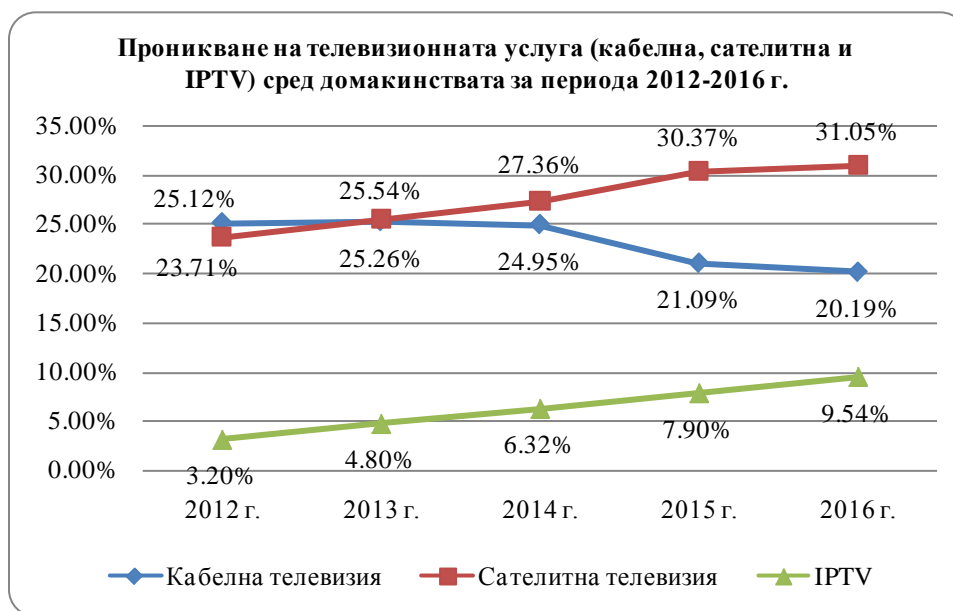
За поредна година най-значително е увеличението на абонатите на IP телевизия. През 2016 г., спрямо предходната година, ръстът на показателя е 20,8%, като към 31.12.2016 г. относителният дял на абонатите на IP телевизия достига 15,7% от общия брой абонати на платена телевизия в страната (фигура 21). За четвърта поредна година обаче темпът на нарастване намалява, което показва, че междуплатформената конкуренция в сегмента по отношение на качеството и разнообразието на предоставяните услуги се задълбочава.

Броят на абонатите на сателитна телевизия също бележи ръст, но значително по-слаб спрямо предходния едногодишен период – с едва 2,2%. В края на 2016 г. дялът на абонатите на сателитна телевизия в общия брой абонати на платена телевизия у нас остава непроменен спрямо предходната година и възлиза на 51,1%.

<sup>46</sup> Включително абонати на пакетни услуги, които към 31.12.2016 г. са 766 122.

Предоставените в КРС данни сочат, че показателят „брой абонати“ на кабелна телевизия за едногодишен период отбелязва спад от 4,3%, тносителният дял на абонатите на кабелна телевизия в общия брой абонати на платена телевизия се нарежда след този на абонатите на сателитна телевизия и възлиза на 33,2%.

Увеличението в общия брой на абонатите на платена телевизия рефлектира незначително и върху проникването<sup>47</sup> ѝ сред домакинствата, което към 31.12.2016 г. достига 60,8% (за сравнение, към края на 2015 г. този показател е 59,4%). Най-голям е ръстът на проникването на IP телевизията (1,6 процентни пункта) спрямо 2015 г., като делът ѝ в края на 2016 г. възлиза на 9,5%, следван от този на сателитната телевизия, чийто дял достига 31%, като нараства с 0,7 процентни пункта спрямо 2015 г. Проникването на кабелната телевизия отбелязва спад с почти 1 процентен пункт спрямо предходната година, като в края на 2016 г. делът ѝ е 20,2% (фигура 22).

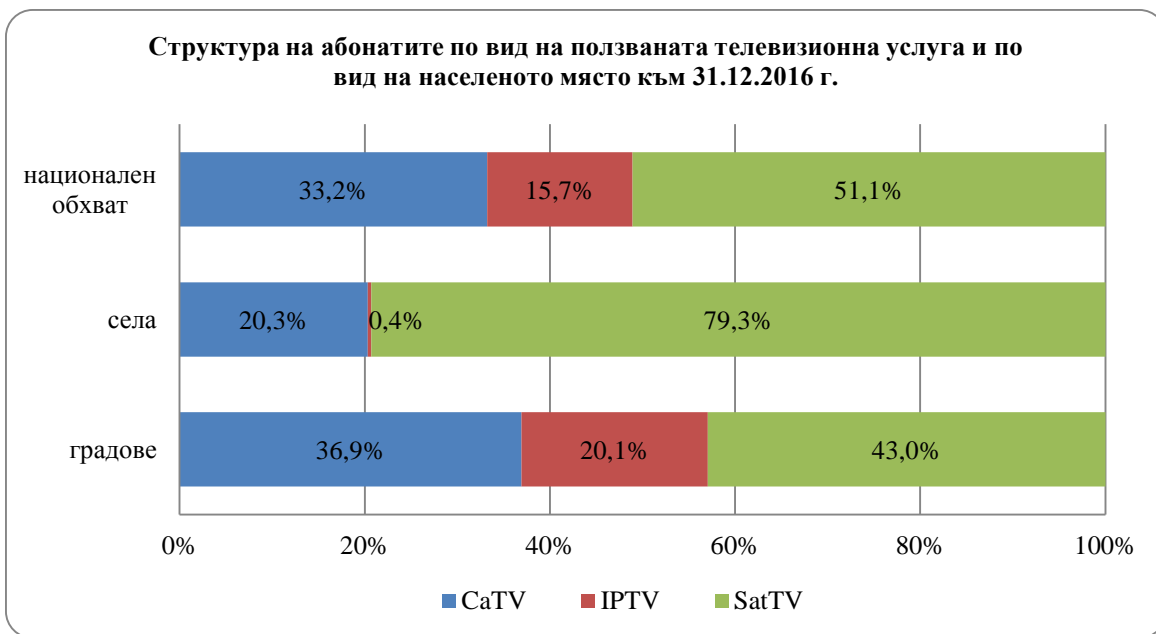


*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 22**

На фигура 23 е представена структурата на абонатите на платена телевизия според населеното място, в което използват тази услуга към 31.12.2016 г.

<sup>47</sup> Показателят е изчислен като съотношение между броя на потребителите на платена телевизия към 31.12.2016 г. и броя на домакинствата от последното официално преброяване на НСИ, проведено през 2011 г. (3 005 589 - обикновени домакинства).

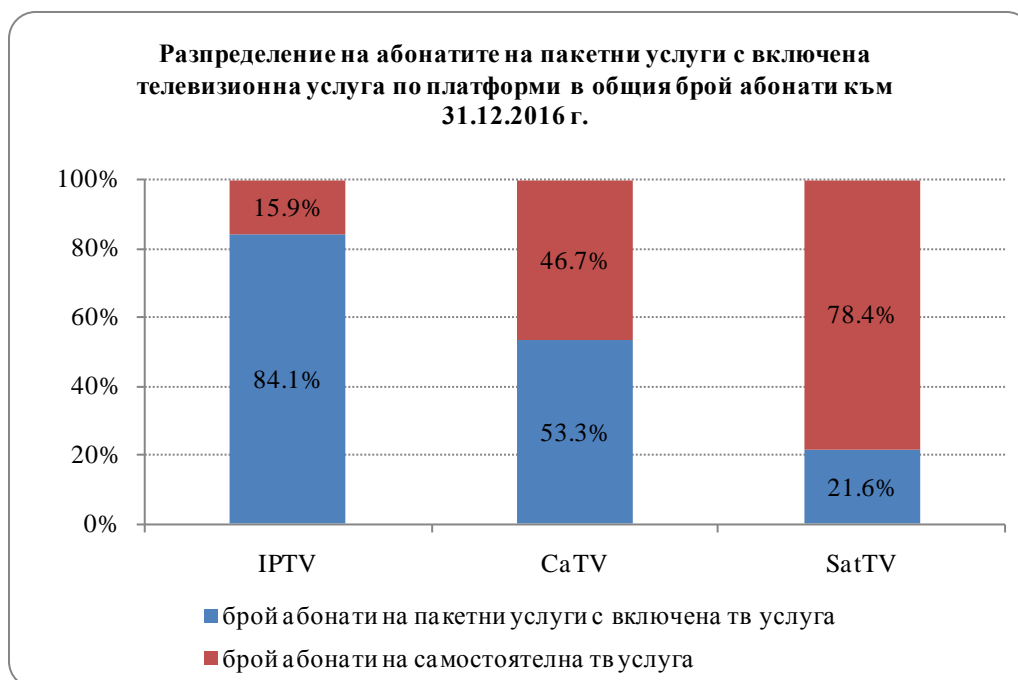


*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 23**

За трета поредна година структурата на абонатите по вид на ползваната телевизионна услуга в градовете и селата, както и на национално ниво, остава почти непроменена. Видно от фигура 23, разпределението на потребителите на платена телевизия (кабелна, сателитна и IP телевизия) в градовете и в селата е неравномерно и не съответства на разпределението им на национално ниво. Докато кабелните оператори и доставчиците на IPTV насочват усилията си предимно към привличане на потребители в градовете (99,4% от абонатите на IPTV и 86,3% от абонатите на кабелна телевизия са в градовете), поради очакваната по-голяма възвръщаемост на вложените инвестиции в изграждане на инфраструктура до крайния потребител, то благодарение на предимството на сателитната технология, осигуряваща безжичен достъп до абоната на национално равнище, възможностите за привличане на абонати както в градовете, така и в селата са ограничени единствено от предпочитанията на потребителите. В много села, в които няма изградена коаксиална или оптична мрежа, единствената алтернатива за достъп до платена телевизия, е спътниковата, поради което и делът на абонатите на тази телевизионна платформа в селата е в пъти по-голям от дяловете на останалите две платформи.

Броят на абонатите на пакетни услуги с включена телевизионна услуга в тях нараства ежегодно, като за периода 2014 – 2016 г. отчетеният ръст е 7,3%. На следващата графика (фигура 24) е представен делът на абонатите на пакетни услуги с включена телевизионна услуга в общия брой абонати, разпределени по платформи към 31.12.2016 г.



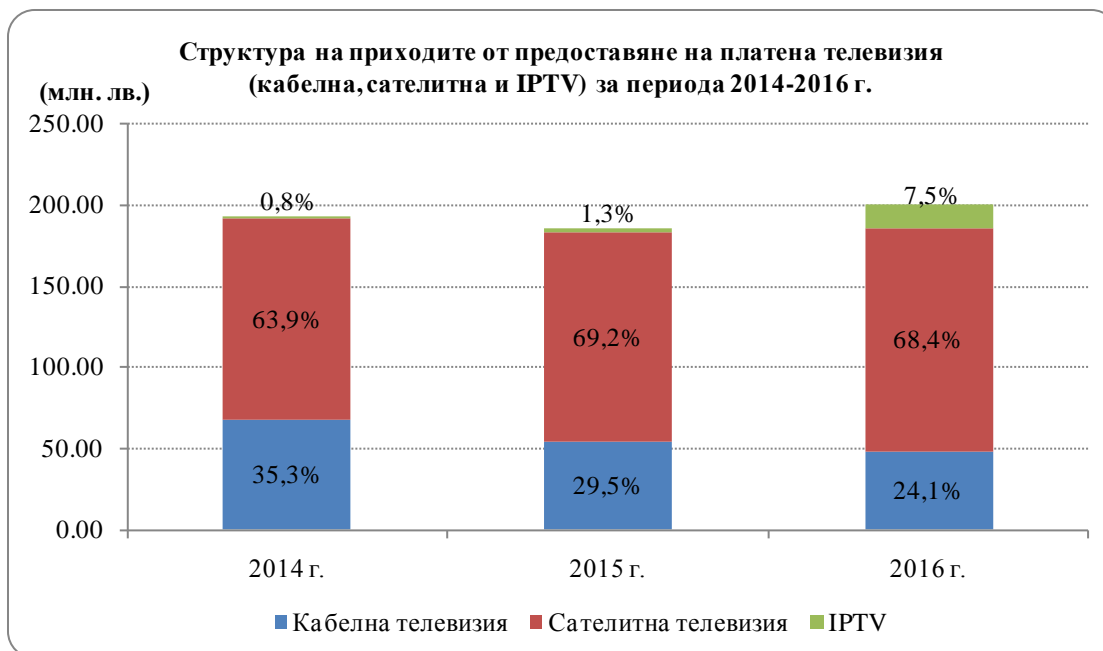
*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 24**

От графиката по-горе е видно, че броят на абонатите на пакетни услуги с включена IP телевизия представлява 84% от общия брой абонати на IP телевизия. Този дял намалява спрямо предходната година с почти 10 процентни пункта, в резултат на ръст в броя на абонатите на самостоятелна IP телевизия от над 3 пъти. За същия период относителният дял на абонатите на пакетни услуги с включена кабелна телевизия нараства с пункт и половина до 53,3%, а на абонатите на пакетни услуги с включена сателитна телевизия – намалява с 1 процентен пункт до 21,6%.

***Приходи от предоставяне на услуги по разпространение на радио- и телевизионни програми на дребно***

Обемът на общите приходи от абонати на платена телевизия през 2016 г. възлиза на 201,195 млн. лв., като нараства спрямо 2015 г. с 8,5%. Този ръст преустановява наблюдаваната през предходните две години тенденция на спад в общите приходи от платена телевизия.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 25**

Ръстът в общия обем на пазара на платена телевизия в България се дължи на значителното нарастване на приходите от предоставяне на IPTV спрямо 2015 г. – над 6 пъти, както и на нарастване на приходите от спътникова телевизия със 7,3%, спрямо 2015 г.

Посоченият ръст на приходите се дължи основно на нарастване на броя на абонатите, ползващи услугата IPTV самостоятелно. За поредна година и обемът на приходите от спътникова телевизия проявява тенденция на ръст. През 2016 г. спрямо предходната година е отчетено нарастване със 7,3%, като дялът на приходите от спътникова телевизия продължава да бъде най-голям в общия обем на приходите от платена телевизия в страната и възлиза на 68,4% (фигура 25). Макар и с по-нисък темп, продължава спадът в приходите от предоставяне на кабелна телевизия. През 2016 г. те намаляват с 11,5%, спрямо 2015 г., докато за предходния едногодишен период беше регистриран спад от почти 20%.

## **5.2. Пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми и IPTV на едро**

През 2016 г. общият брой на предприятията, които предоставят услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми и IPTV на едро, е 15.

Подробна информация за броя на предприятията, предоставяли през 2016 г. услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, за броя на потребителите на услугите и за размера на получените от тях приходи, както и за структурата на пазара на горепосочените услуги, е представена в таблица 6 и на фигура 26 по-долу:

**Таблица 6**

**Брой предприятия, брой абонати/потребители и приходи от предоставяне на услуги на едро за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, вкл. IPTV услуги на едро през 2016 г.**

Видове услуги за пренос и разпространение на радио- и/или телевизионни програми на едро	Брой предприятия, предоставящи услугата през 2016 г.	Брой абонати/потребители на услугата към 31.12.2016 г.	Приходи от услугата през 2016 г. (в млн. лв. без ДДС)
<b>1.1. Услуги за пренос на радио- и/или телевизионни програми, в т.ч.:</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>10,400</b>
1.1.1. Наземен радиорелеен пренос	1	///	///
1.1.2. Спътников пренос	4	///	///
1.1.3. Друг вид пренос	2	20	0,049
<b>1.2. Услуги за разпространение на радио- и/или телевизионни програми, вкл. IPTV услуга на едро, предоставяна на други предприятия, в т.ч.:</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>42,940</b>
1.2.1. Наземно радиоразпръскване	7	48	38,272
1.2.2. Спътниково радиоразпръскване	1	///	///
1.2.3. Друг вид разпространение на радио- и/или телевизионни програми, вкл. IPTV услуга на едро	3	///	///
<b>Общо</b>	<b>15</b>	<b>134</b>	<b>53,340</b>

*Източник:* Данни, подадени в КРС

През 2016 г. броят на предприятията, предоставящи услуги за пренос на радио- и телевизионни програми, е 6. Броят на потребителите на тези услуги намалява с 8% спрямо 2015 г.

Спрямо 2015г. предприятията, предоставящи услуги за разпространение на радио- и телевизионни програми, включително IPTV услуга на едро, намаляват с едно до 10, като потребителите на този вид услуги намаляват с 11% за едногодишния период. Броят на предприятията, които предоставят IPTV услуги на едро през 2016 г., остава без изменение – 3<sup>48</sup>.

Получените приходи от предоставяне на услуги на едро за пренос и разпространение на радио- и телевизионни програми, вкл. IPTV услуги на едро през 2016 г. възлизат на 53,340 млн. лв. и бележат спад от 9,6% спрямо предходната година.

Този спад е резултат от отчетеното през 2016 г. намаление в приходите от предоставяне на наземен радиорелеен пренос (с 1,3%), друг вид пренос (оптичен) (с 63%), наземно радиоразпръскване (с 12%) и спътниково радиоразпръскване (с 44,5%). При приходите от предоставяне на спътников пренос и друг вид разпространение (кабелно) на радио- и/или телевизионни програми, включително IPTV услуга на едро се наблюдава увеличение, съответно в размер на 22% и 13% спрямо 2015 г., но поради сравнително ниския им съвкупен дял (20,8%) в общия обем на приходите от услуги на едро, техният

<sup>48</sup> „МИТКО.КОМ“ ЕООД, „НЕТЕРА КОМУНИКЕЙШЪНС“ ЕООД и „ВИОРА ИНТЕРАКТИВ“ ООД



ръст не успява да компенсира отчетения спад в приходите на горепосочените четири услуги на едро.

Като цяло приходите от услуги за пренос (спътников, радиорелеен и оптичен) на радио- и телевизионни програми нарастват с почти 18% спрямо 2015 г., а при услугите на едро за разпространение на радио- и телевизионни програми се наблюдава спад от 14,5%.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 26**

От данните на фигура 26 е видно, че и през 2016 г. най-голям дял в общия обем на приходите от предоставяне на услуги на едро за пренос и разпространение на радио- и телевизионни програми продължава да заема наземното радиоразпръскване – 71,75%, а най-малък дял (0,09%) заемат услугите на едро за предоставяне на друг вид пренос (оптичен) на радио- и телевизионни програми.

### **5.3. Наземно радиоразпръскване на радиопрограми – УКВ радиоразпръскване**

В края на 2016 г. 63 предприятия притежават регистрация в КРС за предоставяне на услуги за наземно радиоразпръскване на радиопрограми. От тях 62 са представили отчет за дейността си през годината, като 60 от тези предприятия са действащи.

Предприятията с национално покритие към 31.12.2016 г. са две – Българско национално радио и „Дарик Радио” АД, а тези с местно покритие, които реално са предоставяли услуги за наземно радиоразпръскване на радиопрограми през 2016 г. са 58, което представлява 92% от общия брой на предприятията, притежаващи регистрация за този вид дейност към 31.12.2016 г.

## 6. **Пакетни услуги**

През 2016 г. общият обем на реализираните приходи от пакетни услуги<sup>49</sup>, достига 784,5 млн. лв. и отбелязва ръст от 21,9% спрямо предходната година.

В този период пакетни услуги се предлагат от 94 от регистрираните в КРС предприятия, с шест по-малко спрямо 2015 г. Преобладаваща част от тях (89 предприятия или 96,7%) предоставят пакетна услуга с включена телевизия и фиксиран достъп до интернет.

### *Абонати на пакетни услуги*

Броят на абонатите на пакетни услуги към края на 2016 г., съгласно данните, подадени от предприятията, предоставящи обществени електронни съобщения в България, нарастват спрямо предходната година с 29,1% до 4,92 млн.

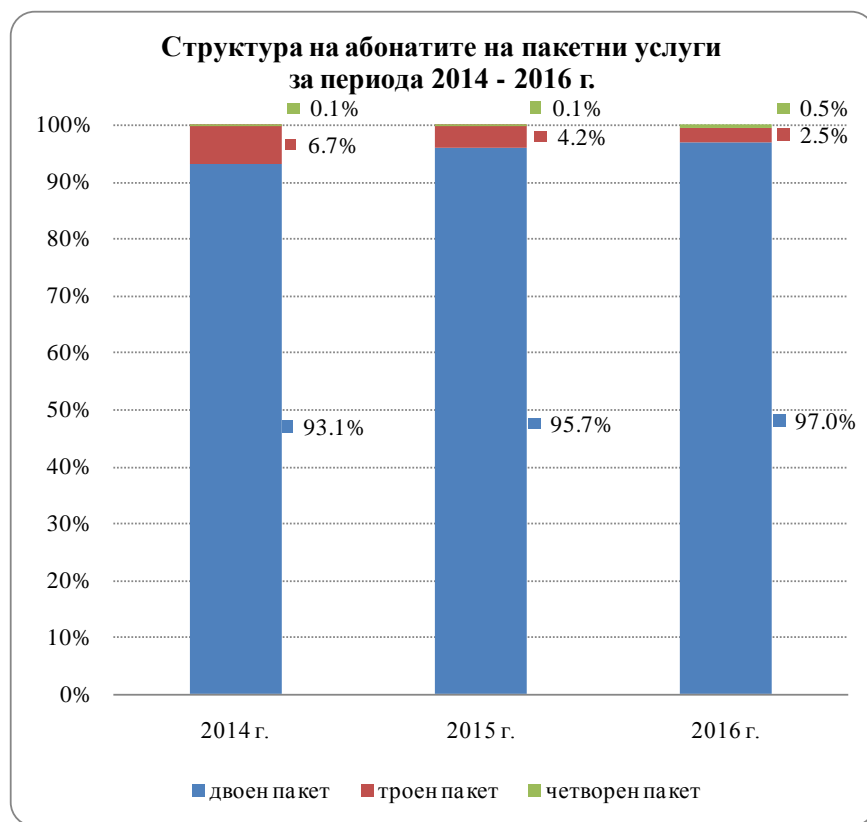
Наблюдаваният ръст при абонатите на пакетни услуги оказва влияние върху показателя „проникване по население”<sup>50</sup>, който и през 2016 г. (както и през 2015 г.) за едногодишен период нараства с над 16 процентни пункта и достига 69,3%. Това показва, че повече от 2/3 от населението в страната използва повече от една електронна съобщителна услуга.

Разпределението на абонатите по видове пакетни услуги съобразно броя на включените в тях електронни съобщителни услуги в България е представено на фигура 27.

---

<sup>49</sup> С въпросниците за 2016 г. беше въведена промяна в обхвата на дефиницията на пакетна услуга - под „пакетни услуги” следва да се имат предвид търговски оферти, предлагани въз основа на месечен абонамент и включващи две или повече от следните услуги: (1) Фиксиран ширококолов достъп до интернет, (2) Фиксирана гласова услуга, (3) Мобилна гласова услуга, (4) Мобилен ширококолов достъп до интернет и (5) Платена телевизия. За пакетни услуги следва да се считат т. нар. "чисти", "свързани" и "смесени" пакети.

<sup>50</sup> Показателят е изчислен като съотношение между броя на абонатите на пакетни услуги, предоставени от предприятията, и броя на населението въз основа на данни към 31.12.2016 г. на НСИ (Население по области, общини, местоживееене и пол): <http://www.nsi.bg/bg/node/2972>



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 27**

Видно от данните, представени на фигура 27, делът на пакетите, формирани от две електронни съобщителни услуги (двойни пакети), се увеличава всяка изминала година и през 2016 г. достига 97% от общия брой абонати на пакетни услуги. Макар и незначителен (0,5% от общия брой абонати на пакетни услуги), делът на абонатите на пакетни услуги, формирани от четири електронни съобщителни услуги в различни комбинации (четворни пакети), също нараства в разглеждания период. Следва да се посочи обаче, че абонатите на четворни услуги отчитат най-значителен ръст (близо 8 пъти) в периода 2014-2016 г. Този ръст се дължи най-вече на засиленото предлагане на четворни услуги с включен достъп до телевизия от страна на едно от предприятията и на пренасочване на потреблението на двойни и тройни пакети с включена мобилна услуга (мобилен глас или мобилен достъп до интернет) към четворни услуги. Увеличението на дела на двойните и четворните пакети е за сметка на намалението на дела на тройните, които за периода 2014 - 2016 г. намалява с 4,3 процентни пункта, а в абсолютни стойности това намаление е с 31%.

На фигура 28 е представено разпределението на абонатите според най-предпочитаните през 2016 г. пакетни услуги.



*Забележка: В „Други видове пакети“ са включени абонатите на пакети, делът на всеки от които не надвишава 2% в общия брой абонати на пакетни услуги.*

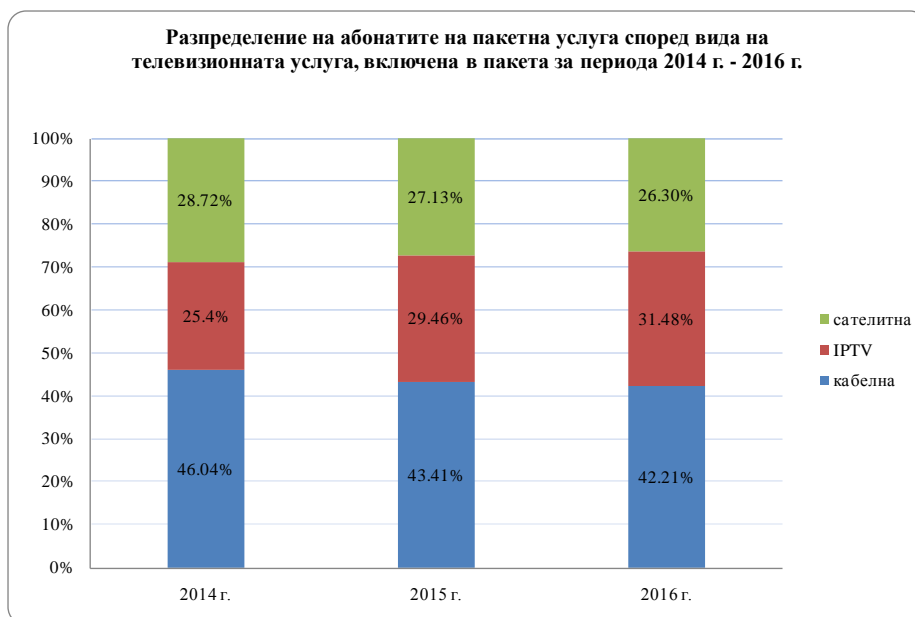
**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 28**

Видно от представените на фигура 28 данни „мобилен гласова услуга и мобилен достъп до интернет“ (75,4%), „телевизия и фиксиран достъп до интернет“ (12,6%) и „фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга“ (8,3%) са пакетите, които са били най-предпочитаните, както през 2016 г., така и през предходните шест години.

Броят на абонатите на най-използваната от потребителите пакетна услуга – „мобилен глас и мобилен достъп до интернет“, е нараснал с 42,1% спрямо 2015 г. и в края на 2016 г. достига 3 710 585. Броят на абонатите, които ползват втория по разпространение пакет („телевизия и фиксиран достъп до интернет“), достига 618 594, като за едногодишен период се отчита ръст от 4%. Фиксирана гласова услуга и мобилна гласова услуга в пакет ползват 409 609 абоната, а нарастването през 2016 г. е с 3,6% спрямо данните от 2015 г.

На фигура 29 е представено разпределението на абонатите на пакетни услуги според вида на телевизионната услуга, която приемат.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 29**

През 2016 г. продължава тенденцията на спад в относителния дял на абонатите на пакетни услуги с кабелна и сателитна телевизия в общия брой абонати на пакетни услуги с телевизия, съответно с 1,2 процентни пункта и с 0,83 процентни пункта, което спрямо данните от предходната година представлява в абсолютно изражение намаление с 4588 абоната и 3453 абоната. Делът на абонатите на пакети с IPTV продължава да нараства, като спрямо 2015 г. се увеличава с 2,02 процентни пункта и достига 31,5%. В абсолютно изражение за едногодишен период се отчита ръст в броя на абонатите на пакетни услуги с IPTV в размер на 18,6 хил.

### *Приходи от пакетни услуги*

Най-голям дял (93,7%) в общия обем на приходите от пакетни услуги, посочени в Таблица 1, продължават да заемат двойните пакети. В абсолютно изражение е отчетен ръст с близо 25%, а в относително с 2 процентни пункта спрямо данните от 2015 г. Следва да се отбележи, че темпът на нарастване на тези приходи се забавя и през 2016 г. той е с над два пъти по-малък от темпа на нарастване в предходния период (2015 г. спрямо 2014 г.). Делът на приходите от тройни пакети продължава да намалява и през 2016 г. (с 2,4 процентни пункта), като е отчетен спад в абсолютно изражение от 15,1%.

Намаляването на темпа на нарастване на приходите от двойни пакети и спадът в приходите от тройни пакети са в резултат на преориентирането на потребителите към използване на комбинация от четири електронни съобщителни услуги, ръстът в приходите, на които за едногодишен период е над четири пъти. Въпреки отчетеното значително нарастване, делът на приходите от четворни пакети в общия обем на приходите от пакетни услуги все още е пренебрежимо малък едва 0,6%.

На фигура 30 е представено разпределението на приходите по видове на най-използваните през 2016 г. пакетни услуги.



*Забележка: В „Други видове пакети“ са включени приходи от пакети, дялът на всеки от които не надвишава 2% в общите приходи от пакетни услуги.*

**Източник:** Данни, подадени в КРС

**Фиг. 30**

Делът на приходите на двойна пакетна услуга с включени мобилна и фиксирана гласова услуга бележи постоянен спад, считано от 2011 г., като понастоящем този дял вече е 1,9%. Поради малкия му относителен дял в общия обем на приходите от пакетни услуги, на фигура 30 той е включен в приходите от „други видове пакети“. През 2016 г. дялът на приходите от двойна пакетна услуга, включваща мобилна гласова услуга и мобилен достъп до интернет, се увеличава спрямо 2015 г. с 8,5 процентни пункта и достига 73,8% от общия обем на сегмента, а отчетеният ръст на приходите в абсолютно изражение е 37,8%. На следващо място по увеличение на приходите е пакетната услуга „фиксиран глас и телевизия“, при която се отчита ръст от 9,1% спрямо 2015 г., но въпреки този ръст дялът на приходите от този пакет в общите приходи отбелязва спад с близо 2 процентни пункта. В едногодишния период при приходите от пакета „фиксиран глас, телевизия и фиксиран интернет“ се отчита намаление както в относителния дял, който те заемат в общия обем на сегмента на пакетни услуги, който намалява с 1,6 процентни пункта до 5%, така и в абсолютно изражение със 7,7%.

При някои от пакетните услуги (тройни и четворни пакетни услуги, включващи мобилна услуга (гласова или достъп до интернет), не представени на фигура 30, се

наблюдава значително нарастване (с поне над 2 пъти) на приходите през 2016 г. спрямо 2015 г., но този ръст не допринася съществено, към момента, за увеличаване на дела на тези пакети в общия обем на приходите в сегмента, реализирани през 2016 г.

Представените по-горе данни, както по отношение на абонатите, така и по отношение на приходите, показват явна тенденция на засилване на предпочитанията на потребителите за използване на пакетни услуги, особено на такива с включена мобилна гласова услуга и/или мобилен достъп до интернет. Гъвкавостта, която предоставят предприятията, при възможностите за комбиниране на електронните съобщителни услуги според индивидуалните предпочитания на потребителите, ще благоприятства развитието на сегмента и ще допринесе за увеличаване на усилията на предприятията за повишаване на качеството на услугите.

## **7. Перспективи за развитие на българския пазар на електронни съобщения**

Българският пазар на електронни съобщения се развива в унисон с европейския, като очакванията са тенденциите, наблюдавани досега, да се задълбочат. Достъпът до интернет се очерта като основен двигател за развитието на телекомуникационния пазар. Промяната в потребителското търсене и преориентирането към мобилност и използване на достъп до интернет, обусловени от необходимостта от свързаност навсякъде и по всяко време, води до нови предизвикателства пред предприятията. За да отговорят на нарастващите изисквания на потребителите за бърза и непрекъсната връзка към интернет пространството, предприятията ще трябва да продължат да инвестират в мрежи за достъп от следващо поколение с оглед повишаване на качеството и да се стремят да развиват и предлагат иновативации като хибридни услуги, съчетаващи в себе си традиционните електронни съобщителни услуги с комуникациите Машина-Машина, и свързано съдържание. Като резултат се очаква:

- темпът на нарастване на абонатите на мобилен достъп до интернет значително да надвишава този на абонатите на фиксиран достъп, а развитието на LTE мрежите и увеличаването на тяхното покритие от страна на установените на мобилния пазар предприятия да доведе до засилване на конкуренцията в този сегмент от пазара в посока предлагане на нови и по-разнообразни услуги;

- изграждането и разгръщането на мрежи за достъп от следващо поколение да продължи предвид възможностите, които притежават тези мрежи да доставят съдържание с висока разделителна способност (видео или телевизионно), да поддържат изискващи висока скорост приложения, както и да доставят на предприятия симетрични широколентови връзки на конкурентни цени;

- сегментът на гласовите услуги да не претърпи изменение спрямо наблюдаваното досега развитие - тенденцията на спад в броя на потребителите и приходите от самостоятелно предоставяне на гласови телефонни услуги се очаква да продължи под въздействието на ръст в броя на потребителите, които използват услугата в пакет с други електронни съобщителни услуги, пренасочването на потребителите от фиксирана гласова към мобилна гласова услуга, както и поради засиленото използване на OTT услуги;

- навлизането на „Булсатком“ ЕАД на пазара на мобилни телефонни услуги през 2017 г. се очаква да засили конкуренцията между участниците на пазара, предвид широката гама от електронни съобщителни услуги, които предприятието текущо предоставя и възможността да ги предлага в пакет с мобилна телефонна услуга;

- традиционната телевизия да губи все повече от своите позиции, за сметка на персонализираните телевизионни услуги, предлагани през интернет или през свързани устройства;

- изстрелването на първия български геостационарен комуникационен спътник да окаже влияние върху пазара на едро на сегмента „Услуги за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми“, поради възможностите за предоставяне на телевизия с ултрависока резолюция, цифрово радио и капацитет за доставчици на радио- и телевизионни програми).

## **8. Предоставяне на универсална услуга**

### **8.1. Степен на задоволеност от предоставянето на универсалната услуга**

Към 31.12.2016 г., предприятието, задължено да предоставя универсалната услуга<sup>51</sup> - „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК), осигурява 82% покритие, измервано по брой териториални единици. Спрямо 2015 г. е регистриран незначителен спад на покритието (с 0,24%), който се дължи на по-бързия темп на намаляване на броя териториални единици, в които се предоставя фиксирана телефонна услуга, спрямо темпа на намаляване на броя на населените места към 31.12.2016 г. Посоченото покритие обхваща населени места и селищни образувания (курортни комплекси и други), които фигурират в Единния класификатор на административно-териториалните и териториалните единици.

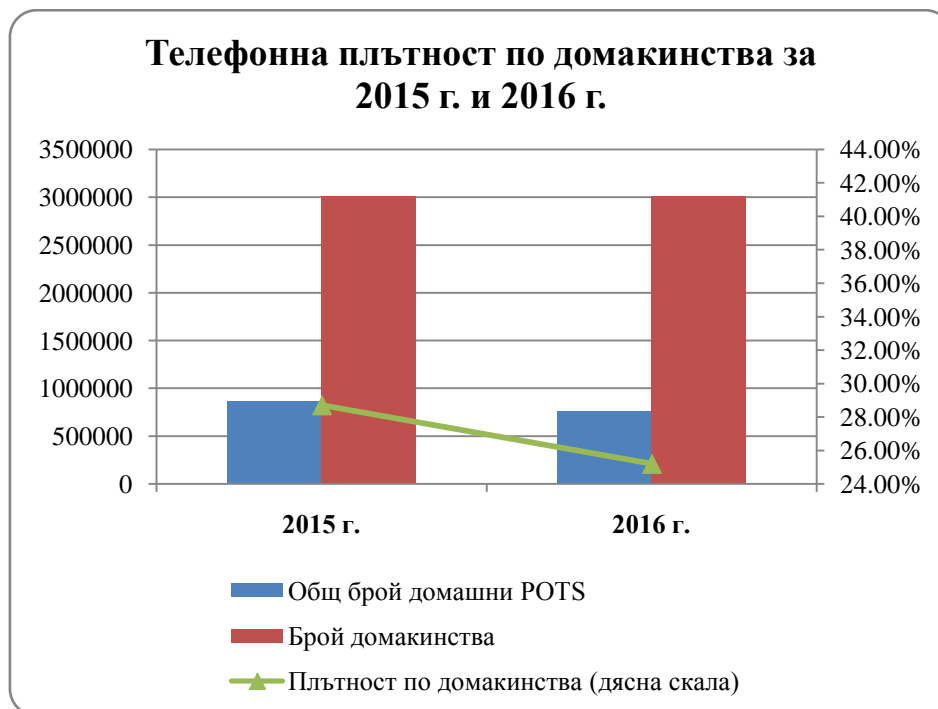
През 2016 г. телефонната плътност по домакинства<sup>52</sup> бележи спад с 3,49 процентни пункта спрямо предходната година, в резултат на устойчивата тенденция на намаляване на общия брой домашни абонати на БТК. Към 31.12.2016 г. БТК осигурява достъп и предоставя обществени телефонни услуги на близо 12% по-малко абонати спрямо предходната година.

---

<sup>51</sup> На основание § 7 от Закона за електронните съобщения

<sup>52</sup> Показателят „плътност по домакинства“ се измерва, като общият брой домашни постове се раздели на домакинствата в страната, по данни на НСИ





*Източник:* НСИ и данни, подадени в КРС

**Фиг. 31**

## 8.2. Анализ на предоставянето на универсалната услуга

### 8.2.1. Достъп и предоставяне на универсалната услуга

Видно от фиг. 32 по-долу, към края на 2016 г. общият брой подадени обосновани заявления за свързване се е увеличил с 21,4% спрямо предходната година. Въпреки това, през 2016 г. продължава да се наблюдава намаление на броя подадени заявления за свързване от хора с увреждания, но темпът на спад намалява<sup>53</sup>, като подадените заявления за свързване са с 6,2 процентни пункта по-малко спрямо предходната година.

<sup>53</sup> Спадът в стойностите на посочения показател за 2015 г. спрямо 2014 г. е 21%, докато за 2016 г. спрямо 2015 г. е 14,8%, което представлява намаление в темпа на спад с 6,2 процентни пункта.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 32**

През 2016 г. процентът на чакащите удовлетворение заявления за свързване е намален с 2,3 процентни пункта, което се дължи на стремежа на предприятието да привлича нови абонати. Делът на отказаните заявления за свързване спрямо общия брой подадени заявления е 19,94%, като основната причина е оттеглен интерес на клиентите (57,12% от отказите).

БТК изпълнява задължението си да осигурява безплатни спешни повиквания, като през 2016 г. делът им възлиза на 0,4% от общия обем повиквания към национални номера.

### **8.2.2. Достъп до обществени телефонни апарати**

Съгласно регламентираните в Наредба № 6<sup>54</sup> критерии, БТК има задължение за осигуряване на достатъчен<sup>55</sup> брой обществени телефонни апарати (ОТА).

<sup>54</sup> Наредба № 6 от 13 март 2008 г. за универсалната услуга по Закона за електронните съобщения (загл. изм. ДВ, бр. 77 от 9 октомври 2012 г.)

<sup>55</sup> За достатъчен брой се счита наличието на поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги в кметства с до 500 жители; поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги на 500 жители в кметства с над 500 жители, и поне 1 обществен телефон и/или 1 точка за обществен достъп до гласови телефонни услуги на 1500 жители в кметства с над 1500 жители.

В таблица 7 са представени данните за изпълнение на задължението за осигуряване на достатъчен брой обществени телефони през 2016 г.:

*Таблица 7*

<b>Население</b>	<b>Брой кметства</b>	<b>Достатъчен брой обществени телефонни апарати</b>
под 500 жители	1940	1940
от 500 до 1500 жители	1031	1315
над 1500 жители	477	3663
<b>Общо:</b>	<b>3448</b>	<b>6918</b>

*Източник:* БТК

През 2016 г. продължава трайната тенденция на намаление на броя на обществените телефонни апарати, собственост на БТК. Спадът в броя на ОТА през 2016 г. е значителен – 12%. Както през 2015 г., така и през 2016 г. изпълнението на критериите за достатъчност по отношение на инсталираните обществени телефонни апарати в кметства с над 1500 жители значително надвишава минималния необходим брой, регламентиран с Наредба № 6. За останалите категории кметства критериите за достатъчен брой обществени телефонни апарати не са изпълнени.

Броят на обществените телефонни апарати, собственост на БТК, в чиито качествени характеристики са включени улеснения за потребители с увреден слух и за потребители, лишени от зрение или с увредено зрение, също бележи понижение от 16,9% спрямо предходната година. Към 31.12.2016 г. тези ОТА достигат 66,2% от общия брой обществени телефонни апарати в страната. Част от тях са снабдени с текстова или друг вид връзка за хора с увреден слух или говор и са достъпни за потребители в инвалидни колички, като са монтирани на подходящи места. През 2016 г. се наблюдава влошаване в параметъра за качество на предоставяните ОТА, като изправните апарати са с 0,7 процентни пункта по-малко спрямо предходната година.

Безплатни спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ могат да бъдат осъществени от всички обществени телефонни апарати.

### **8.2.3. Осигуряване на телефонен указател и предоставянето на справочни услуги**

Съгласно ЗЕС и във връзка с разпоредбите на чл. 6 от Наредба № 5<sup>56</sup> предприятието, задължено да предоставя универсалната услуга, издава поне един

<sup>56</sup> Наредба № 5 от 13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите

телефонен указател в печатна и/или електронна форма. През 2016 г., със свое Решение 198/24.03.2016 г., КРС одобри направеното от БТК предложение<sup>57</sup> за издаване на обществен телефонен указател за 2016 г. в електронна форма. Указателят е достъпен на официалната страница на предприятието<sup>58</sup>.

В съответствие със задължението да предоставя информация за номерата, включени в общия телефонен указател през годината, БТК осигурява на крайните потребители 24 часа в денонощието телефонна справочна услуга чрез номер 11 800.

През 2016 г. се наблюдава 24,5% спад на броя повиквания, осигуряващи справочни услуги и 16,7% спад на броя повиквания към безплатни спешни номера.

#### **8.2.4. Достъпност на цените на универсалната услуга**

Изпълнявайки задължението за предоставяне на ценови пакети от обхвата на универсалната услуга на достъпни цени<sup>59</sup>, през 2016 г. БТК продължава да предлага без изменение в цените и условията ценовите пакети, предназначени за потребители: с ниски доходи („Ограничен” план, според наименованието, обявено от БТК); с над 90% намалена трудоспособност или намалена възможност за социална адаптация (планове „Инвалиди 160” и „Инвалиди 300”, според наименованието, обявено от БТК); с над 50% намалена трудоспособност или намалена възможност за социална адаптация (план „Инвалиди 300”, според наименованието, обявено от БТК); настанени в социални и здравни заведения (план „Социални и здравни заведения”, според наименованието, обявено от БТК).

Към 31.12.2016 г. абонатите на ценови пакети от обхвата на универсалната услуга се увеличават с 4,9% спрямо тези от 2015 г. На графиката, показана по-долу, е представена динамиката в броя на потребителите на ценови пакети от обхвата на универсалната услуга за 2015 г. и 2016 г., като не е включен броят на потребителите, използващи ценови пакети за хора със специални социални нужди, тъй като възлиза на едва 0,02 % от общият брой потребители на ценови пакети от обхвата на универсалната услуга.

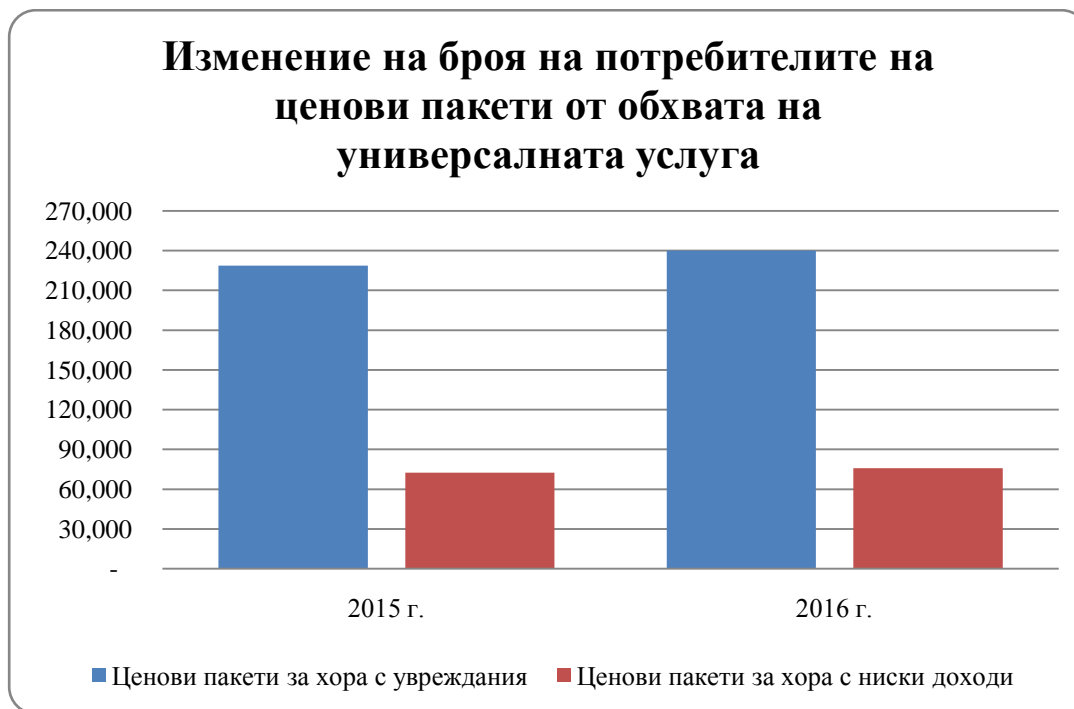
---

данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и за предоставяне на телефонни справочни услуги

<sup>57</sup> Писмо вх.№ 04-04-66/ 10.03.2016 г.

<sup>58</sup> <http://www.vivacom.bg/online/cgi-bin/wpd.cgi?temp=home.html&ls=0>;

<sup>59</sup> Регламентирани в Методика за определяне на цените и ценовите пакети на универсалната услуга, приета с Постановление № 2544 от 25.10.2008 г. на Министерски съвет, обн. ДВ бр. 94 от 31.10.2008 г.



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 33**

Броят на потребителите на ценови пакети за хора с ниски доходи и ценови пакети за хора с увреждания се увеличава за 2016 г. спрямо предходната година, съответно с 4,8% и 5%.

### **8.3. Качество при предоставяне на универсална услуга**

Параметрите за качество на обслужване при предоставяне на универсалната услуга са регламентирани в Наредба № 6<sup>60</sup>, като целевите стойности на параметрите са приети с Решение на КРС № 345/31.03.2011 г и са публично достъпни на официалната интернет страница на КРС<sup>61</sup>.

Съгласно данните, подадени от БТК, през 2016 г. дружеството отчита изпълнение на всички показатели, като по-високо качество спрямо целевите стойности на универсалната услуга е постигнато по следните групи показатели:

- Време за първоначално предоставяне на услугата;
- Процент повреди на абонатна линия;

<sup>60</sup> Наредба № 6 от 13 март 2008 г. за универсалната услуга по Закона за електронните съобщения (загл. изм. - ДВ, бр. 77 от 9 октомври 2012 г.)

<sup>61</sup> <http://www.crc.bg/section.php?id=904&lang=bg>

- Време за отстраняване на най-бързите 80% и 95% от валидните заявки за повреди на абонатни линии;
- Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор;
- Процент на жалбите относно коректността на сметките.

#### **8.4. Компенсирание на нетни разходи от предоставяне на универсална услуга**

През 2016 г. БТК не е внесло в КРС искане за компенсирание на несправедливата тежест от предоставянето на универсалната услуга в рамките на законоустановения срок 30.06.2016 г. Поради това през изминалата година не е определен размер на нетните разходи и не е установявано дали тези разходи водят до несправедливата тежест за задълженото предприятие. Предвид липсата на искане за компенсирание на несправедливата тежест от предоставянето на универсалната услуга, дейността на Фонда за компенсирание на универсалната услуга не е стартирала и в него не са постъпвали средства.

#### **8.5. Жалби и удовлетворяване на жалбите**

Съгласно Общите условия за взаимоотношенията между БТК и крайните потребители, предприятието осигурява възможности на потребителите да наблюдават и контролират самостоятелно разходите си чрез:

- предоставяне на безплатни детайлизирани сметки<sup>62</sup>;
- безплатно избиращо ограничаване на изходящите повиквания;
- разсрочено плащане при свързване към обществени телефонни мрежи.

През 2016 г. количеството на постъпилите в дружеството жалби във връзка с предоставяне на универсалната услуга е с 36,2% по-малко в сравнение с 2015 г. Предмет на жалбите най-често са спорове за техническа неизправност, коректността на сметките, прекратяване на договор и справки/информация. Причините за подаване на жалби са илюстрирани на Фигура 34:

---

<sup>62</sup> Съдържанието на детайлизираната сметка е регламентирано в чл. 260, ал.3 от ЗЕС



*Източник:* Данни, подадени в КРС

**Фиг. 34**

Процентът на жалбите за техническа неизправност спрямо общия брой е 17,56%, което е увеличение с 5,53 процентни пункта в сравнение с 2015 г. Същевременно, делът на жалбите за прекратяване на сключени договори спрямо общия брой жалби е 14,4 % и бележи намаление с 3,05 процентни пункта в сравнение със същия показател за предходната година.

През 2016 г. БТК е отговорило на 97% от постъпилите оплаквания в нормативно определения срок от 30 дни, като процентът на неудовлетворените жалби възлиза на 61% от общия брой подадени жалби.

## **8.6. Перспективи за развитие на универсалната услуга**

Чрез предоставянето на универсална услуга се цели предотвратяване на социалното изключване посредством гарантирането на достъп до основни и съществени телекомуникационни услуги на гражданите в най-отдалечените райони или на най-уязвимите групи домакинства. В тази връзка перспективите за развитие на универсалната услуга са в пряка зависимост от провежданата социална политика за всеки разглеждан

период и по-конкретно с ежегодното актуализиране на размера на линията на бедност за страната. Увеличението му с 5%<sup>63</sup> за 2016 г. в сравнение с 2015 г. дава отражение в увеличението на броя на подадените заявления за свързване и броя на потребителите на ценови пакети за хора с ниски доходи, част от обхвата на универсалната услуга.

---

<sup>63</sup> Постановление № 296 на МС от 30.10.2015 г. за определяне размера на линията на бедност за страната за 2016 г.